



Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115497513>

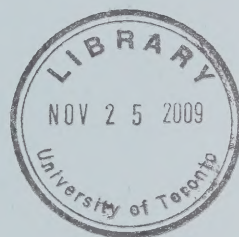
CAI
FN
-E77



Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs

Performance Report

For the period ending
March 31, 2009



Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2009.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/59-2009
ISBN 978-0-660-64344-1

Foreword

The Departmental Performance Report (DPR) is a key component in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and Canadians. DPRs are at the heart of accountability and managing for results in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports according to the Government of Canada Reporting Principles. These principles form the conceptual foundation upon which DPRs are prepared, and are consistent with current recommended public reporting practices.

Based on these principles, an effective performance report provides a concise, coherent, reliable, and balanced account of an organization's performance in relation to its plans, priorities, and expected results. The DPR focuses on results by reporting not only the activities and outputs achieved, but also the progress made toward achieving strategic outcomes—the enduring benefits for Canadians and Canadian society. It sets performance in context, associates performance with plans and expected results (explaining any relevant changes), presents the key risks and challenges faced in the pursuit of results, and discusses how these risks and challenges affected organizational performance. An effective DPR has strong linkages between resources and results to show what was achieved through the sound stewardship of public funds. It also reports on results realized in partnership with other governmental and non-governmental organizations. Finally, the DPR is credible and balanced because it uses objective, evidence-based information to substantiate the performance reported and discusses lessons learned.

This DPR, along with those of many other organizations, is available on the Treasury Board of Canada Secretariat website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Readers seeking a high-level, whole-of-government overview of the federal government's contribution to Canada's performance as a nation should refer to *Canada's Performance 2008–09*, which is structured around four broad spending areas (Economic Affairs, Social Affairs, International Affairs, and Government Affairs). *Canada's Performance 2008–09* is available on the Planning and Performance Gateway on the Secretariat's website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-eng.aspx>). The *Overview of Departmental Performance Reports 2008–09*, which is also found on the Planning and Performance Gateway, serves as a guide to the 92 DPRs. The DPR Overview includes both a whole-of-government view of actual spending, which is structured around the same four broad spending areas seen in *Canada's Performance*, and selected highlights from departmental and agency performance reports.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers is important to ensure that DPRs and other Estimates documents continue to be refined over time. Comments or questions can be directed to the Parliamentary Reporting and Accountability Division of the Treasury Board of Canada Secretariat by email at prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.



Recycled

Supporting responsible use
of forest resources

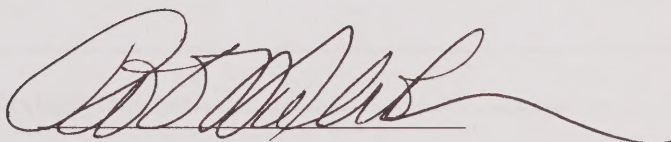
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003021
© 1996 Forest Stewardship Council



**Office of the Commissioner for
Federal Judicial Affairs Canada**

2008-2009

Departmental Performance Report

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'R. D. Nicholson', with a long, sweeping horizontal line extending to the right.

The Honourable R. D. Nicholson, P.C., Q.C., M.P.
Minister of Justice and Attorney General of Canada

Table of Contents

| | |
|--|-----------|
| Commissioner’s Message..... | 3 |
| <i>SECTION I – OVERVIEW</i> | <i>4</i> |
| 1.1 Summary Information..... | 5 |
| Raison d’être | 5 |
| Responsibilities | 5 |
| Strategic Outcome..... | 5 |
| Program Activity Architecture..... | 6 |
| 1.2 Performance Summary | 7 |
| Strategic Outcome: An independent and efficient federal judiciary..... | 7 |
| Summary of Achievements Against Priorities..... | 8 |
| Contribution of Priorities to Strategic Outcome | 9 |
| Risk Analysis | 10 |
| Expenditure Profile | 13 |
| <i>SECTION II – ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME</i> | <i>15</i> |
| 2.1 Strategic Outcome..... | 16 |
| 2.2 Program Activity by Strategic Outcome..... | 16 |
| 2.3 Benefits for Canadians | 22 |
| <i>SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION</i> | <i>23</i> |
| 3.1 Financial Highlights..... | 24 |
| 3.2 List of Tables | 25 |
| 3.3 Other Items of Interest | 25 |
| Contacts for Further Information..... | 25 |
| Legislation Administered by the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs Canada..... | 25 |

Commissioner's Message

I am pleased to submit the Performance Report for the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs Canada (FJA or the Office) for the period ending March 31, 2009.

Fiscal year 2008-2009 was a busy time for FJA. The organization addressed various service delivery challenges as it continued to enhance service excellence to the federal judiciary. The Departmental Performance Report for FJA sets out the activities and the related performance achievement of FJA, made possible by the effective implementation of FJA's operational and management priorities.

FJA is an organization which prides itself on being responsive to the needs of its clientele, federally appointed judges, and adjusting to the ongoing challenges of achieving performance excellence. For example, in the past year, FJA implemented personnel changes to adjust to a key human resources challenge posed by the retirement of long-serving members of the staff. The Office also prepared for the coming into force of new provisions in the *Judges Act* which have us providing a completely new set of pension related services to certain members of the judiciary. Finally, FJA continued its implementation of a performance measurement system to ensure quality services were being delivered in carrying out its mandate with respect to general administrative support of the judiciary, language training and international cooperation as well as support to the Judicial Compensation and Benefits Commission

FJA continues to contribute to the strategic outcome of an independent and efficient judiciary by delivering high quality services to the Canadian Judiciary. A Client Satisfaction Survey of judges conducted in 2008 revealed that 88% of judges rated FJA as excellent or good in fulfilling the strategic outcome.

FJA achieved a high standard for quality of service during fiscal year 2008-09. The Client Satisfaction survey as well as internal performance measurements revealed that "Judges are generally very satisfied with the service FJA provides. The organization is doing an excellent job providing administrative services and support to its clients with many satisfaction scores in the 80 per cent, or higher, range. The findings indicate that FJA should continue to reinforce its strong service culture and strive to maintain the current service levels and quality of service."¹

FJA continually aims to improve its practices in order to contribute to an independent and efficient judiciary. I wish to commend the professionalism and commitment of the employees of FJA in supporting the service needs of the Canadian judiciary during the past fiscal year (2008-09).



Claude Provencher, LL.B., MBA

¹ Executive Summary, 2008 Client Satisfaction Survey, p. 5.

SECTION I – OVERVIEW

1.1 Summary Information

Raison d'être

FJA envisions itself as a unique service provider to the Canadian judiciary, renowned for efficiency, sound management and a good working environment.

Mission Statement

We are a federal agency statutorily created to support and promote judicial independence for the benefit of the public by providing a wide range of services to the Canadian judiciary.

Responsibilities

Section 73 of the *Judges Act* provides for the establishment of an officer, called the Commissioner for Federal Judicial Affairs, who shall have the rank and status of a deputy head of a department. Section 74 sets out the duties and functions of the Commissioner.

The Office of the Commissioner :

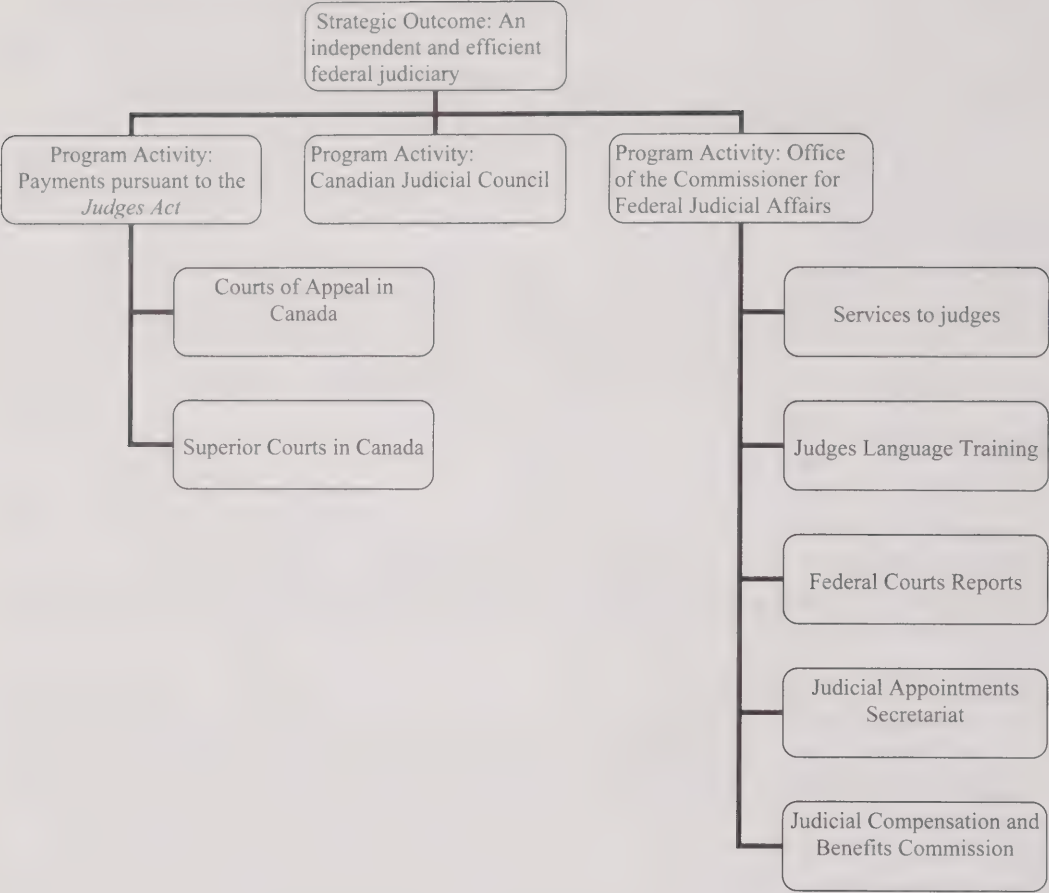
- administers Part I of the *Judges Act* by providing judges of the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and federally appointed judges of provincial and territorial superior courts with salaries, allowances and annuities in accordance with the *Judges Act*;
- prepares budgetary submissions and provides administrative services to the Canadian Judicial Council; and
- undertakes such other missions as the Minister of Justice may require in connection with any matters falling, by law, within the Minister's responsibilities for the proper functioning of the judicial system in Canada.

Strategic Outcome

FJA seeks to deliver high quality services to the Canadian Judiciary in order to support and promote judicial independence. In this regard, FJA contributes to the following strategic outcome:

An independent and efficient federal judiciary.

Program Activity Architecture



1.2 Performance Summary

2008-09 Financial Resources

| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
|------------------|-------------------|-----------------|
| \$408 161 000 | \$422 115 928 | \$421 427 469 |

At the outset of the 2008-2009 fiscal year, FJA's planned spending was \$408.2 million. Through Main Estimates, Supplementary Estimates and other adjustments to the statutory expenditures, FJA was allocated \$422.1 million and the actual spending was \$421.4 million.

2008-09 Human Resources (FTEs)

| Planned | Actual | Difference |
|---------|--------|------------|
| 70 | 65 | 5 |

The decrease in the number of Full Time Equivalents (FTEs) is primarily due to the additional time required to staff skilled positions from the departures of employees as well as the difficulties encountered in staffing positions in the Human Resources section. In the next fiscal year planned FTEs will come into balance with actual FTEs as succession plans are implemented.

Strategic Outcome: An independent and efficient federal judiciary.

| Performance Indicators | Targets | 2008-09 Performance |
|--|---|--|
| Independent Judiciary – Judges' view on the contribution of the Office to judicial independence by providing high quality services. | 90% of Judges satisfied with the administration of the judiciary and feel it effectively contributes to their independence. | 93% of judges were satisfied with the services provided by FJA. Generally, satisfaction score were consistently high across all FJA service areas. With respect to the strategic outcome 88% of survey respondents rated the Office as excellent or good in supporting and promoting judicial independence by providing quality services to federally appointed judges. |
| Efficient Judiciary – Compliance with service standards for efficient delivery of service | 90% compliance with established service standards. | Each FJA unit collects information to demonstrate performance against standards for efficient delivery of service. Overall, the target of 90% compliance with these standards was fully met. |

Summary of Achievements Against Priorities

Client Services: FJA continued to provide high levels of service to clients in the provision of the core services such as judges' salaries, allowances and annuities. The Client Satisfaction Survey indicated a 93% satisfaction level with services provided by the organization.

Corporate Planning: In the recent Management Accountability Framework (MAF) process FJA received a rating of "strong" under the measure of Effectiveness of the Corporate Management Structure. This measure assessed both the Corporate Planning and Governance Structure of the organization.

Communications: The survey indicated a high satisfaction rating with the quality of the communications from the department.

Information Management and Systems: Information Technology was sustained at a high level of availability and quality of operation, and various upgrading initiatives were undertaken. Although work has progressed, the recent MAF assessment indicated that FJA needed further work in implementing an information management strategy and for this reason received a rating of "attention required".

Security: Work progressed to upgrade security through enhancements in software and the network intrusion system. Although FJA is compliant with the Government Security Policy and fully meets the Security policy, the MAF assessment indicated that additional work is required to meet the requirements of the MITS (Management of Information Technology Security) and, therefore, rated this area as "attention required".

| Program Activity | 2007-08 Actual Spending | 2008-09 Main Estimates | 2008-09 Planned Spending | 2008-09 Total Authorities | 2008-09 Actual Spending | Alignment to Government of Canada Outcomes |
|--|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|--|
| Payments Pursuant to the <i>Judges Act</i> | \$390 180 386 | \$397 971 000 | \$397 971 000 | \$410 482 874 | \$410 482 874 | Safe and Secure Communities |
| Canadian Judicial Council | \$1 658 231 | \$1 683 000 | \$1 683 000 | \$1 762 700 | \$1 643 318 | Safe and Secure Communities Government Affairs |
| Federal Judicial Affairs | \$8 093 014 | \$8 507 000 | \$8 507 000 | \$9 870 354 | \$9 299 277 | Safe and Secure World Through International Cooperation. Government Affairs |
| Total Planned Spending | \$399 931 631 | \$408 161 000 | \$408 161 000 | \$422 115 928 | \$421 427 469 | |

Contribution of Priorities to Strategic Outcome

| Operational Priorities | Type | Status | Links to Strategic Outcome (S.O.) |
|--|---------|--|---|
| <p><u>Client Services</u> – By providing administrative support services to federally appointed judges, FJA allows judges to fully carry out their judicial mandate. By listening to its clients and monitoring the judicial environment, FJA identifies the judges’ needs, present and future, and effectively adjusts resources and operations to meet them. In the last year a key initiative was a refinement of the performance measurement system to collect and report on operational (program activity) performance. The Client Satisfaction survey was conducted to assess achievement of the strategic outcome as well as levels of client satisfaction with service. Opportunities for improvement and lessons learned were identified.</p> | Ongoing | <p>Successfully met</p> <p>The Client Satisfaction Survey revealed a better than 93% level of satisfaction among judges with FJA services.</p> | S.O. An independent and efficient judiciary is assured through continuous refinement of service delivery in response to client needs. |
| Management Priorities | Type | Status | Links to Strategic Outcome |
| <p><u>Corporate Planning and Reporting</u> –FJA has developed an Integrated Business and Workforce Management Plan which allows for a formal system of corporate policy development, planning, and performance management which integrates Human Resource Planning. In the last year, plans were developed, implemented and monitored to ensure resources were well spent.</p> | Ongoing | <p>Successfully met</p> <p>As part of the Management Accountability Framework review (MAF), FJA received a grade of “strong” in the area of Effectiveness of the Corporate Management Structure.</p> | S.O. An independent and efficient judiciary is assured through effective governance of service delivery. |
| <p><u>Communications</u> – The goal of the Communications initiative is to continuously improve how effectively FJA managers, employees, clients (judges) and partners communicate with each other. Communications strategies, awareness building and training were completed in the last year in areas such as values and ethics and the implementation of policies and changes in procedures.</p> | Ongoing | <p>Successfully met</p> <p>The Client Satisfaction Survey indicated a very high satisfaction level (88%) with FJA communications with judges.</p> | S.O. An independent and efficient judiciary is assured through a judiciary well informed about FJA services. |

| Operational Priorities | Type | Status | Links to Strategic Outcome (S.O.) |
|--|---------|--|---|
| <u>Information Management and Systems</u> – Maintaining and modernizing FJA's infrastructure is a high priority as well as ensuring the effective management of information. In the last fiscal year FJA completed key IT projects for upgrading secure internet access, the Human Resource Information System (HRIS); and the e-mail and collaboration environment. Since FJA's key management information system (Phoenix) is more than 15 years old and is based on non-mainstream application, FJA ensured its continued availability and made preparations for the future migration of the system to a MS Windows and SQL platform. | Ongoing | Not met The results of the Management Accountability Framework (MAF) assessed this priority as attention required. Although, information technology was considered acceptable, as shown in the achievements of the last year, FJA was found to need further work in implementing an information management strategy, | S.O. An independent and efficient judiciary is assured through a 'backbone' of efficient systems. |
| <u>Security</u> – The goal of the Security initiative is to create a single point of reference for all aspects of security, including physical security of FJA clients, employees, visitors, facilities, data, information and systems. In the last fiscal year key security projects were completed in IT such as the implementation of the Software Patch Management system and the Network Intrusion Prevention System. | Ongoing | Not met The Management Accountability Framework (MAF) process assessed this priority as 'attention required'. Although, FJA is compliant with the Government Security Policy and fully meets the Security policy the MAF process identified opportunities for further progress in agreements for sharing information and training/awareness building. | S.O. An independent and efficient judiciary is assured through the protection of client information and facilities. |

Risk Analysis

FJA's environment is complex due in part to the small size of its organization, the range of services it provides (compensation, benefits, language training, etc.) and the large number of clients served. FJA is also one of the only organizations in government with the delicate task of regularly interacting with three branches of government: legislative for the Judicial Advisory Committees (JAC's); judicial for a wide range of services; and the executive with respect to managerial and central agency requirements.

With only 70 employees, the Office serves more than 1 066 judges, 806 pensioners and survivors, 138 Advisory Committee members and between 500 and 600 applicants for judicial appointment. FJA administers a budget in excess of \$400 million annually which pays for judges' salaries, allowances and annuities, relocation and travel expenses as well as covering the costs of running the Office (informatics, training, finance, administration and other related

expenses). It provides services to judges including language training. It informs the legal community as well as the general public through the publication of the official reports of the decisions of the Federal Court and the Federal Court of Appeal, the *Federal Courts Reports*, thus promoting access to justice and ensuring a permanent record of these decisions. FJA also serves the requirements of the Minister of Justice through the operation of the Judicial Appointments Secretariat.

Recognizing this context, FJA has developed a risk profile and actively monitors through its management team external and internal risks. Outlined below are the risks FJA managed in the 2008-09 fiscal year.

External Risks – Workload demand for FJA services are increasing in line with demographic changes in the client base, which brings additional operational demands. Compared to the previous fiscal year, in 2008-09 there was a 5.2% (\$20.3 Million) increase in the number of pensioners in receipt of a pension pursuant to the *Judges Act*. Requirements also increased for administering the reimbursement of travel and other allowances to federally appointed judges. FJA actively monitored and managed risks related to managing additional workload to ensure judges received timely reimbursement of their salaries, allowances and annuities, in accordance with the Act.

Part of the role of FJA is to provide support to the Canadian Judicial Council which has, as part of its mandate, the responsibility for receiving complaints against members of the judiciary. The types and volume of complaints have been steadily increasing and accordingly, the resources required for conducting the necessary analysis and review of these files has also been increasing. It is possible that some of these complaints could result in full inquiries which would require substantial resources to ensure that a fair and objective inquiry be undertaken.

FJA must comply with the same central agency expectations and requirements (comptrollership, management and accountability systems, etc.) as do larger departments that enjoy core, specialized resources in the fields of planning, communications, human and financial administration and evaluation. Policy requirements add to existing managerial demands and the extra requirements for internal procedure development and alignment of practices that may be more suitable for a larger departments than a small agency. FJA has a small management team and more informal and hands-on day-to-day monitoring and management functions which provides the flexibility and responsiveness required to effectively manage risk in relation to standard processes supporting a client base of federally appointed judges.

Internal Risks – FJA recognizes that it operates within a technology-driven world economy and must meet evolving expectations, including those set by the federal government and the Management Accountability Framework (MAF). The MAF provides a very effective reality check on key areas of risk with respect to information management and technology which are important to the effective administration of service to judges.

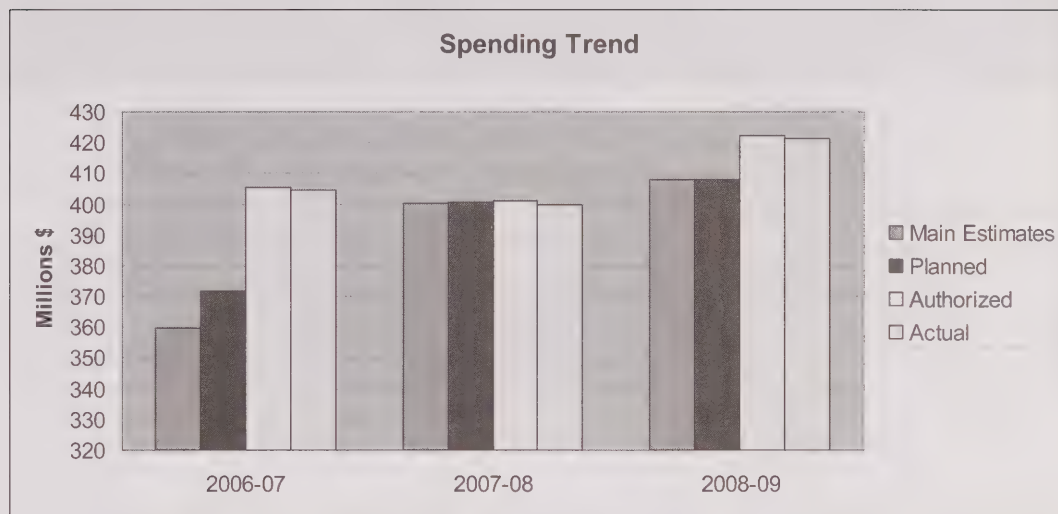
From a human resources perspective the principle risk FJA faces is the loss of expertise and corporate memory from the retirement of long-serving experienced staff. As with most government organizations, short and medium-term retirement of managers and staff members may exacerbate the Office's vulnerability. Although efforts have been made to develop

succession plans, the reality is that there is a shortage of skilled resources available in the staffing marketplace suitable for the activities of FJA. Therefore, the time involved in recruitment is usually longer than normal.

From a financial perspective, FJA maintains and updates a sophisticated workplanning process which defines key initiatives and resource requirements. Financial forecasting and expenditure reporting is actively monitored. Judges are reimbursed their actual and reasonable expenses incurred under the authority of the *Judges Act*. The work schedules are organized by their Chief Justices based on the caseload before the court and accordingly, the Office has no input or control on the scheduling process. Any forecast of expenses incurred by judges is based on historical trends which can result in fluctuations from the amount of actual expenses incurred.

From an operational perspective, FJA faces the challenge/risk of balancing resources for ongoing activities with the requirements of implementing international programming and hosting international delegations. In 1995, FJA initiated international judicial partnerships fully funded through the Canadian International Development Agency. Commencing with Ukraine, partnerships with Russia, Ethiopia, China and other countries quickly followed. The project with Russia has now been completed. FJA remains involved in promoting and facilitating participation by members of the Canadian judiciary in a number of international co-operation projects. FJA regularly receives/hosts international delegations to share its core expertise.

Expenditure Profile



The total spending for the department shows a continual increase over the planning period. This increase is as a result of a provision in the *Judges Act* which allows for an annual increase in salaries to judges based on the Industrial Aggregate.

(millions \$)

| Program Activity | Actual Spending 2006-07 | Actual Spending 2007-08 | Main Estimates 2008-09 | Planned Spending 2008-09 | Total Authorities 2008-09 | Actual Spending 2008-09 |
|--|-------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Payments Pursuant to the <i>Judges Act</i> | 394.8 | 390.2 | 398.0 | 398.0 | 410.5 | 410.5 |
| Canadian Judicial Council | 1.7 | 1.7 | 1.7 | 1.7 | 1.8 | 1.6 |
| Federal Judicial Affairs | 8.1 | 8.1 | 8.5 | 8.5 | 9.9 | 9.3 |
| Total | 404.6 | 400.0 | 408.2 | 408.2 | 422.1 | 421.4 |

The major reason for the variance in the Actual Spending versus the Planned Spending is attributable to an increase in: the number of number of judges; the number of pensioners in receipt of annuities under the *Judges Act*; and an increase in the travel and other allowances reimbursed to federally appointed judges.

Voted and Statutory Items

| Vote or Statutory Item | Truncated Vote or Statutory Wording | | | | |
|------------------------|---|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| | | 2006-07 Actual Spending | 2007-08 Actual Spending | 2008-09 Main Estimates | 2008-09 Actual Spending |
| 20 | Operating expenditures | \$7 437 295 | \$7 461 007 | \$7 772 000 | \$8 559 913 |
| 25 | Operating expenditures Canadian Judicial Council | \$1 565 602 | \$1 564 231 | \$1 594 000 | \$1 556 318 |
| (S) | Payments pursuant to the <i>Judges Act</i> | \$394 797 577 | \$390 180 386 | \$397 971 000 | \$410 482 874 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | \$783 954 | \$726 007 | \$824 000 | \$826 364 |
| | Total | \$404 584 428 | \$399 931 631 | \$401 012 838 | \$421 427 469 |

SECTION II – ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME

2.1 Strategic Outcome

An Independent and Efficient Federal Judiciary.

2.2 Program Activity by Strategic Outcome

The following section describes the program activities of the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs Canada and identifies the expected results, performance indicators, targets, performance status and Performance Summary for each of them.

This section will contain a discussion of results of the following Program Activities:

- Payments pursuant to the *Judges Act*
- Canadian Judicial Council
- Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs Canada

Program Activity: Payments pursuant to the *Judges Act*

| 2008-09 Financial Resources (\$ millions) | | | 2008-09 Human Resources (FTEs) | | |
|---|--|---|--------------------------------|---|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$397 971 | \$410 483 | \$410 483 | 0 | 0 | 0 |
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary | |
| Accurate and timely processing and validation of claims received for reimbursement of expenses in compliance with the <i>Judges Act</i> and internal guidelines governing financial management. | Percentage of expense claims processed and validated for entry into tracking system. | 100% of expense claims compliant with <i>Judges Act</i> and departmental policies and guidelines. | Met All | 100% of all claims received were audited to ensure compliance to departmental policies and guidelines. | |
| | Percentage of expense claims processed within service standard. | 90% of claims processed within service standard. | Mostly Met | 80% of claims were processed within the service standard. Performance was slower at the beginning of the fiscal year due to the new staff being trained. Performance in the last six months of the year was within service standards. | |
| Comprehensive, up-to-date and validated files are kept on all judges and their survivors. | Level of judges' satisfaction with services. | 80% of judges satisfied with services. | Met All. | The Client Satisfaction Survey indicated that only 2% of respondents were dissatisfied with | |

| | | | | |
|---|---|--|-------------|--|
| | | | | the completeness and accuracy of files compared to 75% that were satisfied (22% were neutral). |
| Efficient and effective administration of Judges' compensation and benefits programs and processes. | Percentage of compensation and benefits claims processed within service standard. | 90% of compensation and benefits claims processed within service standard. | Mostly Met. | 82% of Client Satisfaction Survey respondents regarded FJAs response to questions and requests as timely compared to 4% that were not satisfied (14% had no opinion) |

Performance Analysis:

Compared to the previous fiscal year in 2008-09 there was a 5.2% (\$20.3 Million) increase in the number of pensioners in receipt of a pension pursuant to the *Judges Act*. Notwithstanding the increased workload volume, all judges and pensioners received timely reimbursement of their salaries, allowances and annuities, in accordance with the Act. Results of the Client Satisfaction Survey indicated that judges are generally very satisfied with FJA services as satisfaction scores for each service were in the 80 per cent or higher range. In support of FJA's strategic outcome, achieving high performance in this program activity ensures that the judiciary can continue to perform their professional duties efficiently and effectively, and without delay. The independence of the judiciary is ensured through the efficient independent delivery of compensation and benefits by FJA.

Lessons Learned:

The survey findings reinforced the importance of FJA continuing to sustain its strong service culture by maintaining current service levels and quality of service. Three areas crucial to achieving continuous improvement were: identifying points of contact, streamlining processes and timeliness of responses.

Program Activity: Canadian Judicial Council

| 2008-09 Financial Resources (\$ millions) | | | 2008-09 Human Resources (FTEs) | | |
|--|---|--|--------------------------------|--------|--|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$1 683 | \$1 763 | \$1 643 | 8 | 6 | 2 |
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | | Performance Summary |
| Effective functioning of Canadian Judicial Council committees. | Satisfaction with the administration and support of committees. | Number of Committee Chairpersons satisfied with secretariat support. | Met All | | The chairpersons reported being satisfied with CJC services. |

Performance Analysis:

The Council is composed of the 39 Chief Justices and Associate Chief Justices of Canada's superior Courts. As part of its mandate to support the Canadian judiciary, the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs provides administrative support services to the office of the Canadian Judicial Council. Its mandate is to promote efficiency and uniformity, and to improve the quality of judicial service in Canada. The Council is also responsible for reviewing complaints against federally appointed judges.

During the course of the fiscal year, 55 meetings of Committees and their subcommittees were held. The Chairpersons of the Committees reported being satisfied with services provided by the CJC secretariat.

Lessons Learned:

Priority setting by CJC members is essential to ensuring CJC delivers on plans and the general expectations of members. In this respect the analysis of staff time dedicated to supporting the Council is crucial to the workplanning process.

Program Activity: Federal Judicial Affairs

| 2008-09 Financial Resources (\$ millions) | | | 2008-09 Human Resources (FTEs) | | |
|--|---|---|--------------------------------|--|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$8 507 | \$9 870 | \$9 299 | 64 | 59 | 6 |
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary | |
| 1. Timely and accurate administration of the Order-in-Council process. | Percentage of Order-in-Councils submissions prepared within service standards. | 90% of submissions prepared within service standard. | Met All | 100% of all Order-in-Council submissions were prepared within the service standard. | |
| 2. Fair and expeditious administration of the Judicial Appointments process. | Percentage of applications screened and referred to Advisory Committees in a timely manner. | 95% of applications reviewed and verified within service standard. | Met All | 99% of applications received were reviewed and verified within a three month period. | |
| 3. Access to a trusted and reliable email and collaboration tool. | Percentage of time core system available to users. | Core systems available 98% of time on an annual basis. | Met All | JUDICOM System availability was 99.36%. | |
| | Percentage of judges satisfied with system. | 75% of judges satisfied with system. | Met All | 83% of judges were satisfied or very satisfied with the JUDICOM system according to the Client Satisfaction Survey. | |
| 3. Federally appointed judges have access to timely, high-quality, and cost effective language trainingservices. | Waiting time for judges to access training services. | 90% of judges have access to language assessment and training services within service standard. | Mostly Met | 97% of judges feel that the language training received in the immersion session was useful. Overall, almost nine out of ten judges who have taken language training said they were satisfied with the service provided. | |
| 4. Timely, accurate and bilingual publishing of selected Federal Courts decisions. | Percentage of selected cases published within 10 months of the issuance of the decision. | 90% of selected cases are published within 10 months of the date of issuance of the decision. | Mostly Met | 11.8 months was the average time achieved for publishing reports. Delays were caused by restructuring due to retirements and outsourcing of desktop publishing, | |

Performance Analysis

Federal Judicial Affairs is a multi-faceted program activity benefiting those participating in the judicial appointments process, as well as federally appointed judges, the legal community and the general public through the publication of the *Federal Courts Reports*. In 2008-09 FJA either met all or mostly met performance targets for the expected results of this program activity.

First, FJA's achievement of a high standard for the timely and accurate administration of the order-in-council process and the judicial appointments process contributed to an independent judiciary because it ensured all candidates for judicial office were treated fairly and equitably in the process.

Second, FJA also provides timely and effective information technology collaboration tools and language training. Federally appointed judges were able to collaborate effectively, sharing information through JUDICOM the information technology platform maintained by FJA. JUDICOM exceeded standards for system availability, and also exceeded the satisfaction target of 75%.

Thirdly, the ability of judges to function in both official languages was enhanced through FJA's efforts to ensure language services were easily accessible. As indicated above, nine out of ten judges who have taken language training say they are satisfied with the service provided.

Finally, important decisions of the Federal Court and the Federal Court of Appeal were made readily available to federally appointed judges, the legal community and the general public in a timely and accurate fashion through the publication of the *Federal Courts Reports*.

Lessons Learned:

FJA strives to respond to the service needs of the judiciary by continuously assessing its performance and being very responsive to lessons learned. FJA employs three approaches for identifying opportunities to enhance service delivery.

The first is the Client Satisfaction Survey of judges conducted in 2008. This assessed the perceptions of judges regarding the achievement of the strategic outcome of FJA to support and promote judicial independence through services to federally appointed judges. The survey also collected performance assessments on each FJA program activity. FJA learned it can continuously enhance service by achieving: a) greater efficiencies through minimizing the number of steps in the process of providing service to judges; b) increased timelines in obtaining service; and c) a central and consistent point of contact for judges to obtain service.

The second methodology is related to the management and continuous improvement of an internal process for service delivery to judges. FJA has an ongoing initiative underway to improve service delivery, such as the service inventory project and workflow analysis of each FJA program activity conducted in the last fiscal year. This was supported by diagnostics using performance measurement data that identified where efficiency of processes, timelines of service and quality of customer contact could be improved.

Thirdly, FJA is refining and implementing its performance measurement system. FJA has learned that priority setting on the investment of staff and budget is an important factor of success in delivering consistent service quality according to standard. Management actively monitors the efficiency of each program activity against targets or standards. Improvements or corrective measures will be identified and implemented.

Finally, FJA was in the past year the subject of a Management Accountability Framework (MAF) review. This afforded the organization an important opportunity to identify management priorities for addressing lessons learned about service delivery. For example, the MAF identified a need for an active Information Management (IM) strategy and also for metrics to guide the management of information technology towards improved efficiency, effectiveness and innovation. Further work is also required in the area of security, particularly in training and awareness building.

However, in the MAF assessment, FJA received an acceptable or strong rating in the majority of areas of management, particularly corporate management and governance. Most importantly, Client Service was rated 'strong' which reflected the strong service orientation of FJA and the attention management pays to ensuring high performance.

2.3 Benefits for Canadians

There are 1,066 judges in Canada who are appointed by the federal government to the superior courts in the provinces and territories and to specialized courts such as the Federal Court of Appeal, the Federal Court and the Tax Court of Canada. These courts play a vital role in protecting citizens' rights and ensuring governments adhere to the rules of law and justice. FJA supports an independent judiciary and provides language training that enhances the capabilities of the judiciary.

FJA publishes the *Federal Courts Reports*, which are the official, bilingual reports of decisions, or parts of decisions of the Federal Court and Federal Court of Appeal, that are considered to be of sufficient significance to warrant publication. FJA also provides administrative support to the Canadian Judicial Council.

FJA operates an efficient and effective judicial appointments process. The Judicial Appointments Secretariat received and processed 509 applications for judicial appointment. The Secretariat arranged for 49 advisory committee meetings. The Advisory Committees assessed a total of 448 applications, the results of which were certified by the Executive Director, Judicial Appointments and provided to the Minister.

Promoting the principles of judicial independence, and efficient and transparent court systems internationally ensures protection of Canada's interests abroad and enhances Canada's visibility internationally.

SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION

3.1 Financial Highlights

The Financial Highlights presented within this DPR are intended to serve as a general overview of FJA's financial position and operations. The departments' financial statements can be found at the FJA website at:

<http://www.fja-cmf.gc.ca>

(\$ Millions)

| Condensed Statement of Financial Position | | | |
|---|----------|---------|---------|
| At End of Year (March 31, 2009) | % Change | 2009 | 2008 |
| Assets | | | |
| Total Assets | 5.7% | 1.7 | 1.6 |
| Liabilities | | | |
| Total Liabilities | 7.2% | 151.5 | 141.3 |
| Equity | | | |
| Total Equity | 7.2% | (149.7) | (139.7) |
| TOTAL | 5.7% | 1.7 | 1.6 |

(\$Millions)

| Condensed Statement of Operations | | | |
|-----------------------------------|----------|-------|-------|
| At End of Year (March 31, 2009) | % Change | 2009 | 2008 |
| Expenses | | | |
| Total Expenses | 5.5 | 423.3 | 401.4 |
| Revenues | | | |
| Total Revenues | 4.7 | 12.8 | 12.2 |
| NET COST OF OPERATIONS | 5.5 | 410.5 | 389.2 |

The Net Cost of Operations for the department shows a 5.5% increase over the previous fiscal year. This increase is as a result of a provision in the *Judges Act* which allows for an annual increase in salaries to judges based on the Industrial Aggregate, an increase in overall travel

expenses incurred by judges as well as an increase in the number of Pensioners receiving benefits under the *Judges Act*.

3.2 List of Tables

All electronic supplementary information tables found in the 2008-09 Departmental Performance Report can be found on the Treasury Board of Canada Secretariat's website at:

<http://www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-eng.asp>

Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue

3.3 Other Items of Interest

Information about the Canadian Judicial Council, its mandate and activities are found at the Council's website:

<http://www.cjc-ccm.gc.ca>

The Executive Summary of the 2008 Client Satisfaction Survey can be found at FJA's website:

<http://www.fja-cmf.gc.ca>

Contacts for Further Information

Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs Canada
99 Metcalfe Street, 8th Floor
Ottawa, Ontario K1A 1E3

Telephone: (613) 995-5140 Facsimile: (613) 995-5615

Web site: <http://www.fja-cmf.gc.ca>

Claude Provencher, Commissioner, Phone: (613) 995-5140
E-mail: claudio.provencher@fja-cmf.gc.ca

Legislation Administered by the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs Canada

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following Act:

Judges Act (R.S.C., 1985, c. J-1)

February 2007

de même que de l'augmentation du nombre de pensionnés recevant des prestations en vertu de la *Loi sur les juges*.

3.2 Liste des tableaux

Les tableaux électroniques des renseignements supplémentaires figurant dans le rapport ministériel sur le rendement 2008-2009 peuvent être consultés sur le site Web du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada au :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp>

Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

3.3 Autres sujets d'intérêt

Pour en savoir plus sur le Conseil canadien de la magistrature, son mandat et ses activités, consulter son site Web :

<http://www.cjc-ccm.gc.ca>

On peut consulter le sommaire du Sondage 2008 sur la satisfaction de la clientèle sur le site Web du CMF :

<http://www.fja-cmf.gc.ca>

Pour obtenir des renseignements supplémentaires

Commissariat à la magistrature fédérale Canada
99, rue Metcalfe, 8^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1E3

Téléphone : 613-995-5140 Téléc. : 613-995-5615

Site Web : <http://www.fja-cmf.gc.ca>

Claude Provencier, commissaire, téléphone : 613-995-5140
Courriel : claudе.provencher@fja-cmf.gc.ca

Loi appliquée par le Commissariat à la magistrature fédérale Canada

Le ministre assume l'entière responsabilité de l'application de la loi suivante devant le Parlement :

Loi sur les juges (L.R.C. (1985), ch. J-1) Février 2007

3.1 Points saillants financiers

Les points saillants financiers présentés dans le présent RMR se veulent une vue d'ensemble générale de la situation financière et des activités du CMF. On peut consulter les états financiers de l'organisme sur le site Web du CMF au :

<http://www.fja-cmf.gc.ca>

| Etat de la situation financière condensé | | | |
|--|-----------------|---------|---------|
| À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | | | |
| | % de changement | 2009 | 2008 |
| Actifs | | | |
| Total des actifs | 5,7 % | 1,7 | 1,6 |
| Passifs | | | |
| Total des passifs | 7,2 % | 151,5 | 141,3 |
| Avoir | | | |
| Total des avoirs | 7,2 % | (149,7) | (139,7) |
| TOTAL | 5,7 % | 1,7 | 1,6 |

(En millions de dollars)

| Etat des résultats condensé | | | |
|---------------------------------------|-----------------|-------|-------|
| À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | | | |
| | % de changement | 2009 | 2008 |
| Charges | | | |
| Total des charges | 5,5 | 423,3 | 401,4 |
| Revenus | | | |
| Total des revenus | 4,7 | 12,8 | 12,2 |
| COÛT DE FONCTIONNEMENT NET | 5,5 | 410,5 | 389,2 |

(En millions de dollars)

Le coût de fonctionnement net pour l'organisme affiche une augmentation de 5,5 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation découle d'une disposition de la *Loi sur les juges* qui permet l'augmentation annuelle des salaires des juges en fonction de l'indice de l'ensemble des activités économiques, de l'augmentation des frais de déplacement globaux engagés par les juges

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

2.3 Avantages pour les Canadiens

Il y a 1 066 juges de nomination fédérale au Canada qui siègent aux cours supérieures des provinces et des territoires ainsi qu'à des cours spécialisées comme la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt. Ces tribunaux jouent un rôle essentiel dans la protection des droits des citoyens et font en sorte que les gouvernements respectent les règles de droit et de justice. Le CMF veille à l'indépendance judiciaire et offre une formation linguistique rehaussant la compétence des juges.

Le CMF publie le *Recueil des décisions des Cours fédérales*, compte rendu officiel et bilingue des décisions et extraits des décisions de la Cour fédérale et de la Cour d'appel fédérale considérées suffisamment importantes pour justifier leur publication. Le CMF fournit également un soutien administratif au Conseil canadien de la magistrature.

Le CMF applique un processus rapide et efficace de nominations à la magistrature. Le Secréariat des nominations à la magistrature a reçu et traité 509 demandes de nominations. Le Secréariat a organisé 49 rencontres des comités consultatifs. Les comités consultatifs ont évalué 448 candidatures au total et les résultats ont été certifiés par la directrice exécutive, Nominations à la magistrature, et présentés au ministre.

La promotion des principes de l'indépendance judiciaire et de l'efficacité et de la transparence du système judiciaire à l'échelle internationale permet de protéger les intérêts du Canada à l'étranger et confère plus de visibilité à notre pays devant les tribunes internationales.

La première est le Sondage sur la satisfaction de la clientèle mené auprès des juges en 2008, qui a évalué les opinions des juges concernant l'atteinte du résultat stratégique du CMF consistant à soutenir et promouvoir l'indépendance judiciaire au moyen de services aux juges de nomination fédérale. Le sondage a aussi recueilli des évaluations de rendement sur chaque activité de programme du CMF. Le CMF a appris qu'il peut améliorer continuellement le service grâce :

- a) à une meilleure efficacité au moyen de la minimisation du nombre d'étapes du processus de prestation des services aux juges; b) à la réduction des délais de prestation de services; et c) à un point de contact central et uniforme auquel les juges peuvent s'adresser pour obtenir un service.

La deuxième méthodologie est liée à la gestion et à l'amélioration continue d'un processus interne de prestation de services aux juges. Le CMF a en cours une initiative d'amélioration de la prestation des services, comme le projet de recensement des services et l'analyse du déroulement de chaque activité de programme du CMF effectuée lors du dernier exercice. Cela est soutenu par des diagnostics établis à l'aide de données d'évaluation du rendement indiquant les secteurs où il y a place à l'amélioration de l'efficacité des procédés, des délais de service et de la qualité du contact avec le client.

Troisièmement, le CMF peaufine et met en œuvre son système d'évaluation du rendement. Le CMF a appris que l'établissement de priorités sur l'investissement en personnel et budgétaire constitue un facteur important de succès dans la prestation d'un service de qualité constante répondant à la norme. La direction suit activement l'efficacité de chaque activité de programme par rapport aux cibles ou aux normes. Les améliorations ou les mesures correctives seront établies et mises en œuvre.

Enfin, le CMF a fait l'objet au cours du dernier exercice d'un examen selon le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), ce qui a procuré à l'organisation une importante occasion d'établir les priorités de la direction pour l'application des leçons apprises au sujet de la prestation de services. Par exemple, on a relevé dans le cadre du CRG la nécessité d'une stratégie active de gestion de l'information (GI) ainsi que de paramètres guidant la gestion des technologies de l'information en vue d'une amélioration de l'efficacité, de l'efficacités et de l'innovation. D'autres travaux s'imposent aussi dans le domaine de la sécurité, particulièrement sur le plan de la formation et de la sensibilisation.

Toutefois, dans l'évaluation du CRG, le CMF s'est fait attribuer une note acceptable ou élevée quant à la majorité des secteurs de gestion, en particulier la gestion intégrée et la gouvernance. Mais ce qui compte le plus, c'est que le service à la clientèle a été qualifié de « fort », ce qui reflète la solide orientation sur le service du CMF de même que l'attention que la direction porte à l'obtention d'un rendement élevé.

Analyse du rendement :

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------|---|
| 5. Publication rapide, précise et bilingue des décisions choisies des Cours fédérales | Pourcentage des décisions choisies publiées dans les dix mois de la décision. | 90 % des décisions choisies sont publiées dans les dix mois suivant la décision. | Atteinte en majeure partie | La publication des recueils prenait en moyenne 11,8 mois. Des délais ont été causés par la restructuration entraînée par les retraites et l'impartition de la microédition. |
|---|---|--|----------------------------|---|

Le Commissariat à la magistrature fédérale est une activité de programme à plusieurs volets bénéficiant à ceux qui participent au processus de nominations à la magistrature de même qu'aux juges de nomination fédérale, à la communauté juridique et au grand public grâce à la publication du *Recueil des décisions des Cours fédérales*. En 2008-2009, le CMF a atteint en totalité ou en partie les cibles de rendement pour les résultats prévus de cette activité de programme.

Premièrement, l'atteinte par le CMF d'une norme élevée pour l'administration précise et rapide du processus de décret et du processus de nomination à la magistrature a contribué à une magistrature indépendante puisqu'elle a garanti que tous les candidats à la magistrature ont été traités justement et équitablement au cours du processus.

Deuxièmement, le CMF fournit aussi des outils rapides et efficaces de collaboration en technologie de l'information de même que de la formation linguistique. Les juges de nomination fédérale ont été en mesure de collaborer efficacement, communiquant de l'information au moyen de JUDICOM, soit la plateforme de technologie de l'information exploitée par le CMF. JUDICOM a excédé les normes de disponibilité du système de même que la cible de satisfaction de 75 %.

Troisièmement, les juges sont mieux en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles grâce aux efforts du CMF pour garantir l'accès facile aux services linguistiques. Comme il a été indiqué, neuf juges sur dix ayant suivi la formation linguistique déclarent être satisfaits du service fourni.

Enfin, les décisions importantes de la Cour fédérale et de la Cour d'appel fédérale ont été facilement, rapidement et fidèlement mises à la disposition des juges de nomination fédérale, de la communauté juridique et du grand public grâce à la publication du Recueil des décisions des Cours fédérales.

Leçons apprises :

Le CMF s'efforce de répondre aux besoins de service de la magistrature en évaluant continuellement son rendement et en appliquant minutieusement les leçons apprises. Le CMF utilise trois méthodes pour relever les occasions d'amélioration de la prestation des services.

| Ressources financières 2008-2009 (en millions de \$) | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | |
|--|----------------------------------|---|----------------------------------|
| Dépenses | Total des dépenses autorisations | Dépenses réelles | Prévues |
| prévues | | Réelles | |
| | | | Différence |
| 8 507 \$ | 9 870 \$ | 9 299 \$ | 64 |
| Résultats prévus | | Cibles | Situation à l'égard du rendement |
| 1. Administration précise et rapide du processus de décret. | | Pourcentage des présentations en vue d'un décret préparé selon les normes de service. | Atteinte |
| 100 % des présentations en vue d'un décret ont été préparées selon la norme de service. | | 90 % des présentations sont préparées selon les normes de service. | |
| 2. Administration équitable et rapide du processus des nominations à la magistrature | | Pourcentage des candidatures sélectionnées et renvoyées aux comités consultatifs rapidement. | Atteinte |
| 99 % des demandes reçues ont été examinées et vérifiées dans un délai de trois mois. | | 95 % des candidatures sont étudiées et vérifiées conformément à la norme de service. | |
| 3. Accès à un outil de collaboration et de courriel fiable et efficace | | Pourcentage du temps de disponibilité du système de base pour les utilisateurs. | Atteinte |
| 83 % des juges étaient satisfaits ou très satisfaits du système JUDICOM selon le sondage sur la satisfaction de la clientèle. | | Les systèmes de base sont disponibles 98 % du temps sur une base annuelle. | |
| 75 % des juges sont satisfaits du système. | | Atteinte | |
| 4. Les juges de nomination fédérale ont accès rapidement à des programmes de formation linguistique et de haute qualité | | Pourcentage de juges ayant accès aux services de formation. | Atteinte en majeure partie |
| 90 % des juges ont accès à des services d'évaluation et de formation linguistique conformes à la norme de service. | | 97 % des juges estiment que la formation linguistique reçue lors de la session d'immersion était utile. | |
| Dans l'ensemble, presque neuf juges sur dix qui ont suivi la formation linguistique ont déclaré être satisfaits du service fourni. | | | |

Activité de programme : Conseil canadien de la magistrature

| Ressources financières 2008-2009 (en millions de \$) | | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | |
|--|---|--|---------|-------------------------------------|---|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Différence |
| | | | | 6 | |
| 1 683 \$ | 1 763 \$ | 1 643 \$ | 8 | | 2 |
| Résultats prévus | | | Cibles | Situation à l'égard du rendement | Sommaire du rendement |
| Fonctionnement efficace des comités du Conseil canadien de la magistrature. | Satisfaction à l'égard de l'administration et du soutien dispensé aux comités. | Nombre de présidents de comités satisfaits du soutien du secrétariat. | | Atteinte | Les présidents ont déclaré être satisfaits des services du CCM. |

Analyse du rendement :

Le Conseil est formé des 39 juges en chef et juges en chef adjoints des cours supérieures du Canada. Dans le cadre de son mandat qui est d'appuyer la magistrature canadienne, le Commissariat à la magistrature fédérale fournit des services de soutien au bureau du Conseil canadien de la magistrature. Sa mission est de promouvoir l'efficacité et l'uniformité, ainsi que d'améliorer la qualité des services judiciaires au Canada. Il est également appelé à instruire les plaintes déposées contre des juges de nomination fédérale.

Au cours de l'exercice, 55 réunions de comités et de leurs sous-comités ont eu lieu. Les présidents des comités ont déclaré être satisfaits des services fournis par le Secrétariat du CCM.

Leçons apprises :

L'établissement de priorités par les membres du CCM est essentiel pour l'exécution par le CCM des plans et pour la réalisation des attentes générales des membres. À cet égard, l'analyse du temps consacré par le personnel au soutien du Conseil est cruciale pour le processus de planification du travail.

| | | | | |
|---|---|---|----------------------------|--|
| Tenue de dossiers complets, à jour et validée pour tous les juges et leurs survivants. | Niveau de satisfaction des juges concernant les services. | 80 % des juges sont satisfaits des services. | Atteinte | Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle indiquait que seulement 2 % des répondants n'étaient pas satisfaits de l'exhaustivité et de la fidélité des dossiers comparativement à 75 % qui en étaient satisfaits (22 % étaient neutres). |
| Administration efficace et efficiente des programmes et processus de rémunération et de prestation des juges. | Pourcentage des demandes de rémunération et de prestation traité selon la norme de service. | 90 % des demandes de rémunération et de prestation sont traitées selon la norme de service. | Atteinte en majeure partie | 82 % des répondants au Sondage sur la satisfaction de la clientèle considéraient que la réponse aux questions et aux demandes par le CMF était rapide comparativement à 4 % qui n'étaient pas satisfaits (14 % n'avaient aucune opinion). |

Analyse du rendement :

Comparativement à l'exercice antérieur, il y a eu en 2008-2009 une augmentation de 5,2 % (20,3 millions de dollars) du nombre de pensionnés en vertu de la *Loi sur les juges*. Malgré l'augmentation de la charge de travail, tous les juges et les pensionnés ont reçu à temps leurs salaires, indemnités et pensions, conformément à la Loi. Selon les résultats du Sondage sur la satisfaction de la clientèle, les juges sont généralement très satisfaits des services du CMF, ayant attribué à chaque service des notes d'au moins 80 %. À l'appui du résultat stratégique du CMF, l'atteinte d'un rendement élevé dans cette activité de programme garantit que la magistrature peut continuer à exercer ses fonctions de façon efficace et efficiente, sans délai. L'indépendance de la magistrature est garantie par la prestation indépendante et efficace de la rémunération et des avantages sociaux par le CMF.

Leçons apprises :

Les résultats du sondage renforcent l'importance pour le CMF de soutenir sa forte culture de service en conservant les niveaux actuels de service et de qualité du service. Voici les trois secteurs essentiels pour la poursuite de l'amélioration : cerner les points de contact, rationaliser les processus et répondre rapidement.

2.1 Résultat stratégique

Une magistrature fédérale indépendante et efficace.

2.2 Activités de programme par résultat stratégique

La section suivante décrit les activités de programme du Commissariat à la magistrature fédérale Canada et indique les résultats prévus, les indicateurs de rendement, les cibles, la situation à l'égard du rendement et le sommaire du rendement pour chacune d'elles.

Cette section contient une analyse des résultats des activités de programme suivantes :

- Paiements en application de la *Loi sur les juges*
- Conseil canadien de la magistrature
- Commissariat à la magistrature fédérale

Activité de programme : Paiements en application de la *Loi sur les juges*

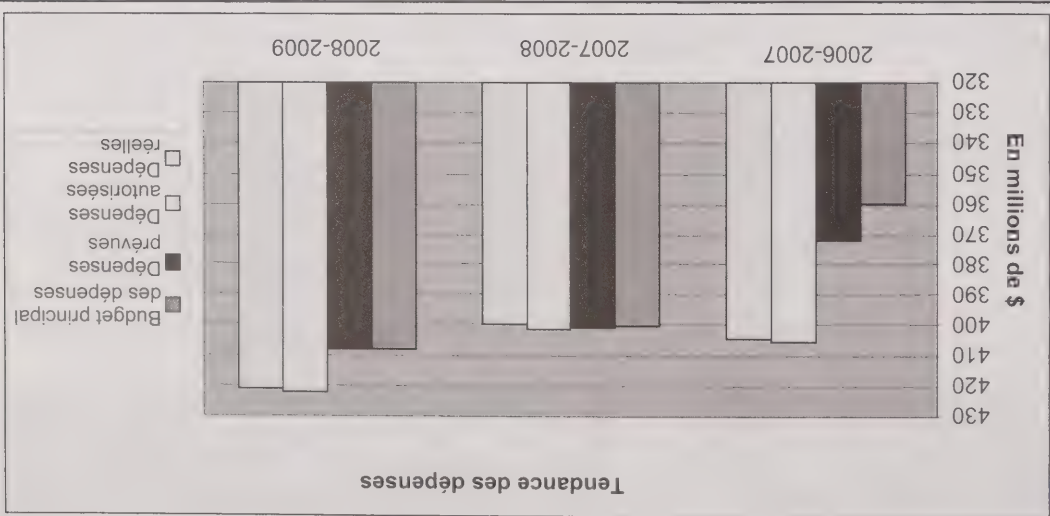
| Ressources financières 2008-2009 (en millions de \$) | | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | | | | |
|---|----------------------------|--|---------|--|------------|---|------------|--|--|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Différence | 397 971 \$ | | | |
| | | | | | | 410 483 \$ | 410 483 \$ | | |
| Résultats prévus | | Indicateurs de rendement | | Cibles | | Situation à l'égard du rendement | | Sommaire du rendement | |
| Traitement et validation précis et rapides des demandes de remboursement de dépenses reçues conformément à la <i>Loi sur les juges</i> et aux lignes directrices internes régissant la gestion financière. | | Pourcentage des demandes de remboursement de dépenses traité et validé aux fins d'entrée dans le système de suivi. | | 100 % des demandes de remboursement de dépenses sont conformes à la <i>Loi sur les juges</i> et aux politiques et lignes directrices ministérielles. | | 90 % des demandes sont traitées selon la norme de service. | | Atteinte en majeure partie | |
| | | | | | | 100 % de toutes les demandes reçues ont été vérifiées de manière à garantir la conformité aux politiques et lignes directrices ministérielles. | | 80 % des demandes ont été traitées selon la norme de service. Le rendement était plus faible au début de l'exercice compte tenu de la formation de nouveaux employés. Au cours des six derniers mois de l'exercice, le rendement correspondait aux normes de service. | |

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Postes votés ou législatifs

| Poste voté ou législatif | Libelle tronqué pour le poste voté ou législatif | 2006-2007 | 2007-2008 | Budget principal des dépenses 2008-2009 | Dépenses réelles 2008-2009 |
|--------------------------------|---|----------------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|
| | | Dépenses réelles 2006-2007 | Dépenses réelles 2007-2008 | | |
| 20 | Dépenses de fonctionnement | 7 437 295 \$ | 7 461 007 \$ | 7 772 000 \$ | 8 559 913 \$ |
| 25 | Dépenses de fonctionnement du Conseil canadien de la magistrature | 1 565 602 \$ | 1 564 231 \$ | 1 594 000 \$ | 1 556 318 \$ |
| (S) | Paiements en application de la <i>Loi sur les Juges</i> | 394 797 577 \$ | 390 180 386 \$ | 397 971 000 \$ | 410 482 874 \$ |
| (S) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 783 954 \$ | 726 007 \$ | 824 000 \$ | 826 364 \$ |
| Total | | 404 584 428 \$ | 399 931 631 \$ | 401 012 838 \$ | 421 427 469 \$ |

Profil des dépenses



Le total des dépenses pour l'organisme indique, au cours de la période de planification, une augmentation continue qui découle d'une disposition de la *Loi sur les juges* permettant l'augmentation annuelle des salaires des juges en fonction de l'indice de l'ensemble des activités économiques.

(En millions de dollars)

| Activité de programme | Dépenses réelles 2006-2007 | Dépenses réelles 2007-2008 | Budget principal des dépenses 2008-2009 | Dépenses prévues 2008-2009 | Total des autorisations 2008-2009 | Dépenses réelles 2008-2009 |
|---|----------------------------|----------------------------|---|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Paieements en application de la Loi sur les juges | 394,8 | 390,2 | 398,0 | 398,0 | 410,5 | 410,5 |
| Conseil canadien de la magistrature | 1,7 | 1,7 | 1,7 | 1,7 | 1,8 | 1,6 |
| Commissariat à la magistrature fédérale | 8,1 | 8,1 | 8,5 | 8,5 | 9,9 | 9,3 |
| Total | 404,6 | 400,0 | 408,2 | 408,2 | 422,1 | 421,4 |

La principale raison expliquant l'écart entre les dépenses réelles et les dépenses prévues est l'augmentation du nombre de juges, du nombre de pensionnés recevant des rentes en vertu de la *Loi sur les juges* et des dépenses, notamment de déplacement, remboursées aux juges de nomination fédérale.

Du point de vue des ressources humaines, le principal risque auquel le CMF fait face est la perte d'expertise et de mémoire institutionnelle causée par la retraite d'employés expérimentés de longue date. Comme pour la plupart des organismes gouvernementaux, la retraite à court et moyen termes de gestionnaires et de membres du personnel peut exacerber la vulnérabilité du Commissariat. Même si le CMF a fait des efforts pour élaborer des plans de relève, il n'en demeure pas moins qu'il y a sur le marché une pénurie de ressources compétentes qui conviennent aux activités du CMF. Le temps consacré au recrutement est donc généralement plus long qu'à l'habitude.

Du point de vue financier, le CMF conserve et met à jour un processus complexe de planification de la main-d'œuvre qui définit les principales initiatives et besoins de ressources. Les prévisions financières et la communication des dépenses sont suivies activement. Les juges se font rembourser les dépenses réelles et raisonnables qu'ils engagent en vertu de la *Loi sur les juges*. Ce sont leurs juges en chef qui organisent leurs horaires de travail en fonction du nombre de causes soumises aux tribunaux, de sorte que le Commissariat n'a aucune influence et aucun contrôle sur le processus d'établissement des horaires. Toute prévision des dépenses engagées par les juges est fondée sur les tendances historiques, ce qui peut entraîner des écarts par rapport aux dépenses réelles.

Du point de vue opérationnel, le CMF fait face au défi et au risque de pondérer les ressources consacrées aux activités courantes et les exigences de mise en œuvre de programmes internationaux et d'accueil des délégations internationales. En 1995, le CMF a lancé des partenariats judiciaires internationaux entièrement financés par l'entremise de l'Agence canadienne de développement international. Le premier partenariat a été établi avec l'Ukraine, mais d'autres ont rapidement suivi avec la Russie, l'Éthiopie, la Chine et d'autres pays. Le projet avec la Russie est maintenant terminé. Le CMF participe toujours à la promotion et à la facilitation de la participation des membres de la magistrature canadienne à plusieurs projets de coopération internationale. Le CMF accueille régulièrement des délégations internationales pour leur transmettre son expertise.

public grâce à la publication du recueil officiel des décisions de la Cour fédérale et de la Cour d'appel fédérale, soit le *Recueil des décisions des Cours fédérales*, faisant ainsi la promotion de l'accès à la justice et garantissant un registre permanent de ces décisions. Le CMF répond aussi aux exigences du ministre de la Justice au moyen de l'exploitation du Secrétariat des nominations à la magistrature.

Reconnaissant ce contexte, le CMF a élaboré un profil de risque et suit activement les risques externes et internes par l'entremise de son équipe de direction. Voici les risques que le CMF a gérés lors de l'exercice 2008-2009.

Risques externes – La demande de services du CMF augmente parallèlement à l'évolution démographique des clients, ce qui entraîne des demandes opérationnelles supplémentaires. Comparativement à l'exercice antérieur, il y a eu en 2008-2009 une augmentation de 5,2 % (20,3 millions de dollars) du nombre de pensionnés en vertu de la *Loi sur les juges*. Les exigences se sont aussi resserrées quant à l'administration du remboursement des dépenses.

notamment de déplacement, aux juges de nomination fédérale. Le CMF a suivi et géré activement les risques relatifs à la gestion de la charge de travail supplémentaire pour garantir que les juges reçoivent à temps leurs salaires, leurs indemnités et leurs pensions, conformément à la Loi.

Le CMF a notamment pour rôle de fournir un soutien au Conseil canadien de la magistrature, dont la mission consiste notamment à recevoir des plaintes contre les membres de la magistrature. Les types et le volume des plaintes augmentent constamment, de sorte que les ressources requises pour l'analyse et l'examen nécessaires de ces dossiers augmentent aussi. Il est possible que certaines plaintes entraînent le lancement d'enquêtes complètes, ce qui nécessite des ressources importantes pour garantir leur équité et leur objectivité.

Le CMG doit répondre aux attentes et aux exigences des organismes centraux (fonction de contrôle, systèmes de gestion et de comptabilité, etc.) s'appliquant aux ministères de plus grande taille qui peuvent compter sur des ressources spécialisées de base en planification, en communications, en administration des ressources humaines et financières et en évaluation. Les exigences stratégiques font augmenter les demandes administratives de même que la nécessité de l'élaboration de procédures internes et de l'harmonisation de pratiques qui pourraient convenir davantage à un grand ministère qu'à un petit organisme. Le CMF compte sur une petite équipe de direction et les fonctions quotidiennes de suivi et de gestion sont exercées de façon plus informelle et directive, ce qui fournit la souplesse et l'adaptation nécessaires pour gérer efficacement le risque relativement aux processus normaux à l'appui d'une clientèle constituée de juges de nomination fédérale.

Risques internes – Le CMF reconnaît exercer ses activités dans une économie mondiale dirigée par la technologie et doit satisfaire aux attentes croissantes, dont celles qu'établissent le gouvernement fédéral et le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). Le CRG fournit une vérification très efficace par rapport à la réalité sur d'importants secteurs de risque à l'égard de la gestion et des technologies de l'information qui sont importants pour la prestation efficace des services aux juges.

Ne comptant que quelques 70 employés, le Commissariat sert plus de 1 066 juges, 806 pensionnés et survivants, 138 membres de comités consultatifs et entre 500 et 600 candidats à des nominations judiciaires. Le CMF administre un budget annuel de plus de 400 millions de dollars qui couvre les traitements, indemnités et pensions des juges, leurs frais de réinstallation et de déplacement et les frais de fonctionnement du Commissariat (informatique, formation, services financiers, administration et autres dépenses liées). Il assure des services aux juges, notamment la formation linguistique. Il informe la communauté juridique de même que le grand

Le contexte du CMF est complexe en raison notamment de la petite taille de son organisation, de l'éventail des services qu'il fournit (rémunération, avantages sociaux, formation linguistique, etc.) et du grand nombre de clients desservis. Le CMF est aussi l'une des seules organisations au sein du gouvernement chargée de la tâche délicate de communiquer régulièrement avec trois branches du gouvernement : l'organe législatif pour les comités consultatifs pour la magistrature (CCM), l'organe judiciaire pour un vaste éventail de services, et l'organe exécutif à l'égard des exigences de gestion et des organismes centraux.

Analyse du risque

| Priorités opérationnelles | Type | Situation | Liens au résultat stratégique (R.S.) |
|---|----------|--------------|--|
| Gestion et systèmes d'information – L'entretien et la modernisation de l'infrastructure du CMF constituent une priorité élevée de même que la gestion efficace de l'information. Au cours du dernier exercice, le CMF a achevé d'importants projets en TI pour la mise à niveau d'un accès Internet sécurisé, le Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) ainsi que le courriel et le contexte de collaboration. Étant donné que le principal système d'information de gestion (Phoenix) date de plus de 15 ans et est fondé sur une application non commerciale, le CMF a assuré la poursuite de sa disponibilité et a fait des préparatifs pour la migration future du système à MS Windows et à la plateforme SQL. | Courante | Non réalisée | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen d'une « épine dorsale » de systèmes efficaces. |
| Sécurité – L'objectif de l'initiative de sécurité consiste à créer un point de référence unique pour tous les aspects de la sécurité, dont la sécurité matérielle des clients, employés, visiteurs, installations, données, renseignements et systèmes du CMF. Lors du dernier exercice, d'importants projets de sécurité ont été réalisés en TI comme la mise en œuvre du système de gestion de correction de logiciels et le système réseau de prévention des intrusions. | Courante | Non réalisée | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen de la protection des renseignements et des installations du client. |

Contribution des priorités au résultat stratégique

| Priorités opérationnelles | Type | Situation | Liens au résultat stratégique (R.S.) | | | |
|---|----------|-----------|---|---|----------|-----------|
| | | | | Liens au résultat stratégique | Type | Situation |
| Services aux clients – En fournissant des services de soutien administratif aux juges de nomination fédérale, le CMF permet aux juges d'exécuter pleinement leurs fonctions judiciaires. En écoutant ses clients et en suivant le contexte judiciaire, le CMF relève les besoins actuels et futurs des juges et y adapte efficacement les ressources et les activités. Dans le dernier exercice, a été entreprise l'initiative clé de l'amélioration du système d'évaluation du rendement en vue de la collecte et de la communication du rendement opérationnel (activité de programme). Le sondage sur la satisfaction de la clientèle a été mené en vue de l'évaluation de l'atteinte du résultat stratégique de même que de niveaux de satisfaction des clients à l'égard des services. Des occasions d'amélioration et des leçons apprises ont été relevées. | Courante | Réalisée | Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle révélait un niveau de satisfaction supérieur à 93 % parmi les juges à l'égard des services du CMF. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen de l'amélioration continue de la prestation des services en réponse aux besoins des clients. | | |
| Priorités administratives | Type | Situation | Liens au résultat stratégique | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen d'une gouvernance efficace de la prestation des services. | Courante | Réalisée |
| Planification intégrée et communication – Le CMF a élaboré un plan intégré de gestion du fonctionnement et de la main-d'œuvre qui permet un système officiel d'élaboration de politiques intégrée, de planification et de gestion du rendement qui intègre la planification des ressources humaines. Dans le dernier exercice, des plans ont été élaborés, mis en œuvre et suivis pour garantir l'opportunité des dépenses. | Courante | Réalisée | En ce qui a trait à l'examen du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), le CMF s'est fait attribuer une note de « forte » dans le secteur de l'Efficacité de la structure de gestion ministérielle. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen d'une gouvernance efficace de la prestation des services. | Courante | Réalisée |
| Communications – L'objectif de l'initiative de communications consiste à améliorer continuellement l'efficacité des communications entre les gestionnaires, les employés, les clients (juges) et les partenaires du CMF. Des stratégies de communications, de la sensibilisation et de la formation ont eu lieu dans le dernier exercice dans des secteurs comme les valeurs et l'éthique ainsi que la mise en œuvre de politiques et de modifications de procédures. | Courante | Réalisée | Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle indiquait un niveau de satisfaction très élevé (88 %) à l'égard des communications du CMF avec les juges. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen d'une magistrature bien informée des services du CMF. | Courante | Réalisée |

Sommaire des réalisations par rapport aux priorités

Services aux clients : Le CMF a continué de fournir des niveaux élevés de service aux clients en ce qui a trait aux services de base comme les salaires, les indemnités et les pensions des juges. Le sondage sur la satisfaction de la clientèle indiquait un niveau de satisfaction de 93 % à l'égard des services fournis par l'organisation.

Planification intégrée : Dans le récent processus du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), le CMF s'est fait attribuer une note de « forte » sous la mesure de l'Efficacité de la structure de gestion ministérielle. Cette mesure évaluait tant la planification intégrée que la structure de gouvernance de l'organisation.

Communications : Le sondage indiquait une note de satisfaction élevée à l'égard de la qualité des communications de l'organisme.

Gestion et systèmes d'information : Les technologies de l'information ont été maintenues à un haut niveau de disponibilité et de qualité de fonctionnement, et diverses initiatives de mise à niveau ont été entreprises. Même si les travaux ont progressé, la récente évaluation du CRG indiquait que le CMF avait besoin de davantage de travaux pour mettre en œuvre une stratégie de gestion de l'information de sorte qu'il s'est fait attribuer une note de « attention requise ».

Sécurité : Les travaux ont progressé dans la mise à niveau de la sécurité au moyen d'améliorations aux logiciels et au système réseau de détection des intrusions. Même si le CMF se conforme entièrement à la Politique du gouvernement sur la sécurité, l'évaluation du CRG indiquait que des travaux supplémentaires étaient requis pour satisfaire aux exigences de la GSTI (Gestion de la sécurité des technologies de l'information), de sorte que ce secteur s'est fait attribuer la note de « attention requise ».

1.2 Sommaire du rendement

Ressources financières 2008-2009

| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|------------------|-------------------------|------------------|
| 408 161 000 \$ | 422 115 928 \$ | 421 427 469 \$ |

Au début de l'exercice 2008-2009, les dépenses prévues du CMF s'élevaient à 408,2 millions de dollars. Au moyen du Budget principal des dépenses, du Budget supplémentaire des dépenses et d'autres rajustements aux dépenses législatives, le CMF s'est fait attribuer 422,1 millions de dollars et les dépenses réelles se sont élevées à 421,4 millions de dollars.

Ressources humaines 2008-2009 (ETP)

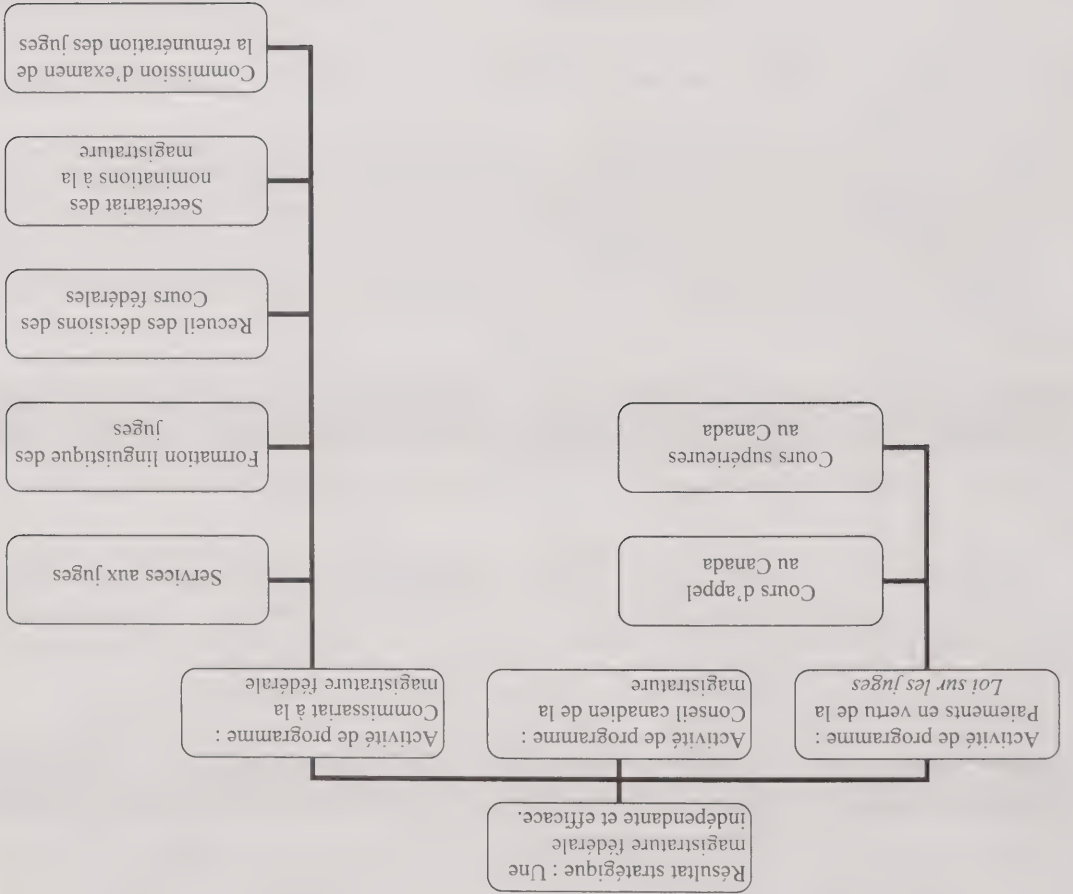
| Prévues | Réelles | Différence |
|---------|---------|------------|
| 70 | 65 | 5 |

La diminution du nombre d'équivalents temps plein (ETP) est principalement causée par le temps supplémentaire requis pour la dotation de postes nécessitant des compétences en raison du départ d'employés de même que par les difficultés rencontrées lors de la dotation pour des postes dans la section des ressources humaines. Au cours du prochain exercice, les ETP prévus correspondront aux ETP réels suivant l'application de plans de relève.

Résultat stratégique : Une magistrature fédérale indépendante et efficace.

| Indicateurs de rendement | Cibles | Rendement 2008-2009 |
|---|---|---|
| <p>Magistrature indépendante – Opinion des juges sur la contribution du Commissariat à l'indépendance de la magistrature au moyen de la prestation de services de qualité supérieure</p> | <p>90 % des juges sont satisfaits de l'administration de la magistrature et croient qu'elle contribue efficacement à leur indépendance.</p> | <p>À l'égard du résultat stratégique, 88 % des répondants au sondage ont qualifié d'excellent ou de bon le rendement du Commissariat dans le soutien et la promotion de l'indépendance judiciaire au moyen de services de qualité aux juges de nomination fédérale.</p> |
| <p>Magistrature efficace – Conformité aux normes de service pour la prestation efficace de services</p> | <p>Service à 90 % conforme aux normes établies.</p> | <p>Chaque service du CMF recueille des renseignements pour démontrer le rendement par rapport aux normes de prestation efficace des services. Dans l'ensemble, la cible de conformité à 90 % à ces normes a été atteinte.</p> |

Architecture des activités de programme



1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

Le CMF se considère comme un fournisseur exclusif de services à la magistrature canadienne, réputé pour son efficacité, sa saine gestion et son climat de travail exemplaire.

Énoncé de mission

Nous sommes un organisme fédéral créé par la loi pour soutenir et promouvoir l'indépendance des juges dans l'intérêt public en offrant une vaste gamme de services à la magistrature canadienne.

Responsabilités

L'article 73 de la Loi sur les juges prévoit la création du poste de commissaire à la magistrature fédérale dont le titulaire a le rang et le statut d'administrateur général de ministère. L'article 74 précise les attributions du commissaire.

Le Commissariat :

- applique la partie I de la *Loi sur les juges* en assurant aux juges de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour canadienne de l'impôt et des cours supérieures provinciales et territoriales le versement d'un salaire, le traitement des indemnités et une pension en conformité avec la *Loi sur les juges*;
- prépare les présentations budgétaires et fournit des services administratifs au Conseil canadien de la magistrature;
- accomplit les missions que le ministre de la Justice lui confie, dans le cadre de sa compétence, pour la bonne administration du système judiciaire au Canada.

Résultat stratégique

Le CMF cherche à fournir des services de qualité supérieure à la magistrature canadienne afin de soutenir et promouvoir l'indépendance judiciaire. À cet égard, le CMF contribue au résultat stratégique suivant :

Une magistrature fédérale indépendante et efficace.

SECTION I - SURVOL

Message du commissaire

Je suis heureux de présenter le rapport sur le rendement du Commissariat à la magistrature fédérale (CMF ou le Commissariat) pour la période se terminant le 31 mars 2009. L'exercice 2008-2009 a été chargé pour le CMF. L'organisation a relevé divers défis de prestation de services alors qu'elle a continué de relever l'excellence du service fourni à la magistrature fédérale. Le rapport ministériel sur le rendement du CMF énonce les activités et le rendement connexe du CMF, rendu possible par la mise en œuvre efficace des priorités opérationnelles et administratives du CMF.

Le CMF est une organisation qui s'enorgueillit de répondre aux besoins de sa clientèle, soit les juges de nomination fédérale, et de s'adapter aux défis permanents que pose l'excellence du rendement. Par exemple, au cours du dernier exercice, le CMF a effectué des changements de personnel pour s'adapter à un important défi causé par la retraite d'employés de longue date. Le Commissariat s'est aussi préparé pour l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la *Loi sur les juges* qui exigent que nous fournissions une toute nouvelle gamme de services relatifs à la pension à certains membres de la magistrature. Enfin, le CMF a poursuivi sa mise en place d'un système d'évaluation du rendement pour garantir que des services de qualité sont fournis dans l'exécution de son mandat à l'égard du soutien administratif général de la magistrature, de la formation linguistique et de la coopération internationale de même que du soutien à la Commission d'examen de la rémunération des juges.

Le CMF continue de contribuer au résultat stratégique que constitue une magistrature indépendante et efficace en lui rendant des services de qualité supérieure. Selon un sondage sur la satisfaction de la clientèle mené auprès des juges en 2008, 88 % des juges estimaient que le CMF était excellent ou bon dans l'atteinte du résultat stratégique.

Le CMF a atteint une norme élevée de qualité du service au cours de l'exercice 2008-2009. Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle de même que les évaluations internes du rendement ont révélé que « les juges sont généralement très satisfaits des services fournis par le CMF. L'organisme fait un excellent travail pour offrir des services administratifs et du soutien à ses clients puisque de nombreuses notes de satisfaction se situent dans la fourchette de 80 % ou plus. Les constatations indiquent que le CMF doit continuer à renforcer sa forte culture de service et s'efforcer de maintenir le niveau et la qualité de service actuels. »

Le CMF vise continuellement à améliorer ses pratiques afin de contribuer à une magistrature indépendante et efficace. Je désire souligner le professionnalisme et l'engagement des employés du CMF dans leur réponse aux besoins de service de la magistrature canadienne au cours du dernier exercice (2008-2009).



Claude Provencher, LL.B., MBA

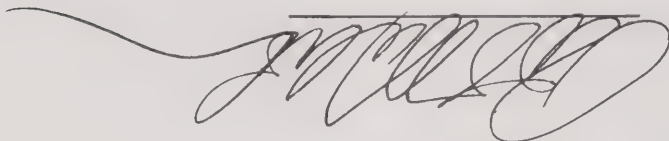
Table des matières

| | |
|---|----|
| Message du commissaire | 3 |
| <i>SECTION I – SURVOL</i> | |
| 1.1 Renseignements sommaires..... | 6 |
| Raison d'être..... | 6 |
| Responsabilités..... | 6 |
| Résultat stratégique | 6 |
| Architecture des activités de programme..... | 7 |
| 1.2 Sommaire du rendement..... | 8 |
| Résultat stratégique : Une magistrature fédérale indépendante et efficace..... | 8 |
| Sommaire des réalisations par rapport aux priorités..... | 9 |
| Contribution des priorités au résultat stratégique..... | 11 |
| Analyse du risque..... | 12 |
| Profil des dépenses | 15 |
| <i>SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE</i> | |
| 2.1 Résultat stratégique | 18 |
| 2.2 Activités de programme par résultat stratégique | 18 |
| 2.3 Avantages pour les Canadiens | 24 |
| <i>SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</i> | |
| 3.1 Points saillants financiers..... | 26 |
| 3.2 Liste des tableaux..... | 27 |
| 3.3 Autres sujets d'intérêt | 27 |
| Pour obtenir des renseignements supplémentaires..... | 27 |
| Loi appliquée par le Commissariat à la magistrature fédérale Canada..... | 27 |

**Commissariat à la magistrature
fédérale Canada**

2008-2009

Rapport ministériel sur le rendement

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to L. Nicholson, positioned above a horizontal line.

L'honorable R.D. Nicholson, C.P., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) constitue un élément clé du cycle de la planification, de la surveillance, de l'évaluation et du compte rendu des résultats au Parlement et aux Canadiens. Les RMR sont au cœur de la responsabilisation et de la gestion axée sur les résultats au gouvernement.

Les ministères et organismes sont invités à préparer leur rapport d'après les principes du gouvernement du Canada pour la présentation de rapports. Ces principes sont le fondement conceptuel de la préparation des RMR et s'inscrivent dans les pratiques actuelles recommandées en matière de rapports publics.

Selon ces principes, des rapports efficaces sur le rendement fournissent un compte rendu concis, cohérent, fiable et équilibré du rendement d'une organisation en rapport avec ses plans, ses priorités et les résultats prévus. Le RMR met l'accent sur les résultats en faisant un compte rendu non seulement des activités et des extrants qui ont été réalisés, mais également des progrès accomplis pour atteindre les résultats stratégiques – les avantages durables pour les Canadiens et la société canadienne. Le rendement y est mis en contexte et est relié aux plans et aux résultats prévus (on explique les modifications pertinentes apportées), les principaux risques et défis à relever pour l'obtention des résultats y sont présentés et l'on discute des risques et des défis principaux qui ont une incidence sur le rendement de l'organisation. Un RMR efficace établit un lien solide entre les ressources et les résultats pour montrer ce que l'on a accompli au moyen d'une gestion rigoureuse des fonds publics. On y rend également compte des résultats réalisés en association avec d'autres organisations gouvernementales et non gouvernementales. En dernier lieu, le RMR est crédible et équilibré parce que le rendement déclaré y est étayé d'éléments d'information probants et impartiaux et parce qu'on y discute des leçons apprises.

Le présent RMR ainsi que celui de beaucoup d'autres organisations, est disponible dans le site Internet du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-prc/estimf.asp>. Les lecteurs qui veulent obtenir une revue pangouvernementale détaillée de la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que nation peuvent consulter *Le rendement du Canada 2008-2009*, qui est structuré en fonction de quatre grands secteurs de dépenses (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales). Ce rapport est disponible à la page du Carrefour de la planification et du rendement du site Web du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpt/home-accueil-tra.aspx>. Le *Survail Rapport* sur le rendement 2008-2009, également disponible à la page du Carrefour, sert de document directeur pour les 92 RMR et comprend un aperçu global des dépenses réelles pour l'ensemble du gouvernement, qui est structuré en fonction des mêmes quatre grands secteurs de dépenses décrits dans le document *Le rendement du Canada*, et on y présente également des faits saillants des rapports sur le rendement des ministères et organismes.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer de façon continue l'information qu'il communique au Parlement et aux Canadiens. La rétroaction des lecteurs est importante pour assurer une amélioration constante des RMR et des autres documents relatifs au Budget des dépenses. Pour tout commentaire ou toute question, veuillez communiquer par courriel avec la Division de la responsabilisation et des rapports au Parlement du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

Partie II – Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget supplémentaire des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment compta-ble de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès
des Éditions et Services de dépôt

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)

Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

No. de catalogue : BT31-4/59-2009
ISBN 978-0-660-64344-1



Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009

CAI
FN
E77



Office of the Commissioner of Lobbying Canada

Performance Report



For the period ending
March 31, 2009

Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2009.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/100-2009
ISBN 978-0-660-64345-8

Foreword

The Departmental Performance Report (DPR) is a key component in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and Canadians. DPRs are at the heart of accountability and managing for results in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports according to the Government of Canada Reporting Principles. These principles form the conceptual foundation upon which DPRs are prepared, and are consistent with current recommended public reporting practices.

Based on these principles, an effective performance report provides a concise, coherent, reliable, and balanced account of an organization's performance in relation to its plans, priorities, and expected results. The DPR focuses on results by reporting not only the activities and outputs achieved, but also the progress made toward achieving strategic outcomes—the enduring benefits for Canadians and Canadian society. It sets performance in context, associates performance with plans and expected results (explaining any relevant changes), presents the key risks and challenges faced in the pursuit of results, and discusses how these risks and challenges affected organizational performance. An effective DPR has strong linkages between resources and results to show what was achieved through the sound stewardship of public funds. It also reports on results realized in partnership with other governmental and non-governmental organizations. Finally, the DPR is credible and balanced because it uses objective, evidence-based information to substantiate the performance reported and discusses lessons learned.

This DPR, along with those of many other organizations, is available on the Treasury Board of Canada Secretariat website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Readers seeking a high-level, whole-of-government overview of the federal government's contribution to Canada's performance as a nation should refer to *Canada's Performance 2008–09*, which is structured around four broad spending areas (Economic Affairs, Social Affairs, International Affairs, and Government Affairs). *Canada's Performance 2008–09* is available on the Planning and Performance Gateway on the Secretariat's website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-eng.aspx>). The *Overview of Departmental Performance Reports 2008–09*, which is also found on the Planning and Performance Gateway, serves as a guide to the 92 DPRs. The DPR Overview includes both a whole-of-government view of actual spending, which is structured around the same four broad spending areas seen in *Canada's Performance*, and selected highlights from departmental and agency performance reports.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers is important to ensure that DPRs and other Estimates documents continue to be refined over time. Comments or questions can be directed to the Parliamentary Reporting and Accountability Division of the Treasury Board of Canada Secretariat by email at prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.



Recycled

Supporting responsible use
of forest resources

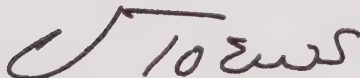
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003021
© 1996 Forest Stewardship Council



**Office of the
Commissioner of Lobbying of Canada**

2008-2009

Departmental Performance Report

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Vic Toews', is positioned above a horizontal line.

The Honourable Vic Toews, P.C., Q.C., M.P.
President of the Treasury Board

Table of Contents

| | |
|--|----|
| Commissioner's Message | 1 |
| SECTION I: DEPARTMENTAL OVERVIEW | 3 |
| Raison d'être | 5 |
| Responsibilities | 5 |
| Strategic Outcome and Program Activity Architecture (PAA) | 6 |
| Performance Summary | 7 |
| Contribution of Priorities to Strategic Outcome and Program Activities | 8 |
| Risk Analysis | 10 |
| Expenditure Profile | 11 |
| Voted and Statutory Items | 12 |
| SECTION II: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME | 13 |
| Registration of Lobbyists | 14 |
| Benefits for Canadians | 14 |
| Performance Analysis | 14 |
| Lessons Learned | 15 |
| Education and Research | 16 |
| Benefits for Canadians | 17 |
| Performance Analysis | 17 |
| Lessons Learned | 17 |
| Reviews and Investigations under the <i>Lobbying Act</i> and the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> | 18 |
| Benefits for Canadians | 18 |
| Performance Analysis | 18 |
| Lessons Learned | 19 |
| SECTION III: SUPPLEMENTARY INFORMATION | 21 |
| Financial Highlights | 23 |
| Supplementary Information Tables | 24 |
| Other Item of Interest | 25 |

Commissioner's Message

On July 2, 2008, the *Lobbying Act* (the Act) came into force, creating the position of Commissioner of Lobbying and the Office of the Commissioner of Lobbying (OCL). As Commissioner, it is my privilege to produce the first Departmental Performance Report for this Office. This report provides a concise, reliable and balanced chronicle of the OCL's performance with regards to its plan, priorities and expected results over the last fiscal year.



As the Commissioner of Lobbying, I am responsible for administering and implementing the *Lobbying Act*. My mandate, which is set out in the *Lobbying Act*, includes maintaining the Registry of Lobbyists (the Registry) that is readily accessible to lobbyists and the public, developing and implementing educational programs that will foster awareness of the Act and ensuring compliance with the Act and the *Lobbyists' Code of Conduct* (the Code).

The Registry is the primary tool used by the OCL to ensure transparency in lobbying activities conducted at the federal level. The complexity of new reporting requirements such as the monthly communication reports under the Act required a complete overhaul of the Registry's business processes. This resulted in significant changes and major improvements to the Registry, making it more adaptable and responsive to its users. These major changes were brought in on time, within budget and with no major technical problems.

Promoting awareness of the Act is essential to ensuring compliance. As such, one of my objectives was to improve the understanding of lobbyists, their clients, public office holders and others interested in lobbying activities, about the rationale and the requirements of the Act. To achieve this objective, various products and means of communications were used, such as direct communications, information sessions and on-line multimedia tutorials, to name but a few.

During this reporting period, allegations of non-compliance with the Act and Code continued to be pursued. The Act changed a number of things for the OCL in terms of compliance. Therefore, significant effort was spent this past year to incorporate these compliance changes into our established processes and develop new ones to deal with such issues as the exemption process from the five-year prohibition on lobbying.

In closing, many great things were accomplished by this Office in the past year in preparing for and implementing the *Lobbying Act*. I am confident that this work, as well as other results achieved by the OCL, will contribute in an important way to enhancing confidence and trust in federal government decision-making.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'K. Shepherd', written over a horizontal line.

Karen E. Shepherd
Commissioner of Lobbying

SECTION I: DEPARTMENTAL OVERVIEW

Raison d'être

The mandate of the Office of the Commissioner of Lobbying is derived from the *Lobbying Act*. Its purpose is to ensure transparency and accountability in the lobbying of public office holders in order to contribute to confidence in the integrity of government decision-making. The Office of the Commissioner of Lobbying supports the Commissioner in fulfilling the mandate.

Responsibilities

The Commissioner of Lobbying is responsible for the implementation of the *Lobbying Act*. The authority of the Commissioner, who is an independent Officer of Parliament, derives from the Act.

The Office of the Commissioner of Lobbying administers the *Lobbying Act* (the Act), which provides for the establishment of a Registry of Lobbyists that seeks to improve transparency and accountability regarding communications by lobbyists with public office holders. This contributes to increasing the public's confidence in the integrity of government decision-making.

The primary activities to support the mandate of the Office of the Commissioner of Lobbying are threefold. They are to establish and maintain the Registry of Lobbyists, which contains and makes public the registration information disclosed by lobbyists as well as their monthly returns regarding communications with designated public office holders; to develop and implement educational programs to foster public awareness of the requirements of the *Lobbying Act*; and to ensure compliance with the Act and the *Lobbyists' Code of Conduct*.

The Commissioner of Lobbying has received new authority under the *Lobbying Act* to grant exemptions to designated public office holders subject to a five-year prohibition on lobbying activities along with the ability to review allegations that lobbyists have been provided with fees contingent upon the success of their lobbying activities, the payment of which is now prohibited.

The Commissioner reports annually to Parliament on the administration of the *Lobbying Act* and the *Lobbyists' Code of Conduct* and is required to table reports on any investigations conducted in relation to the Code.

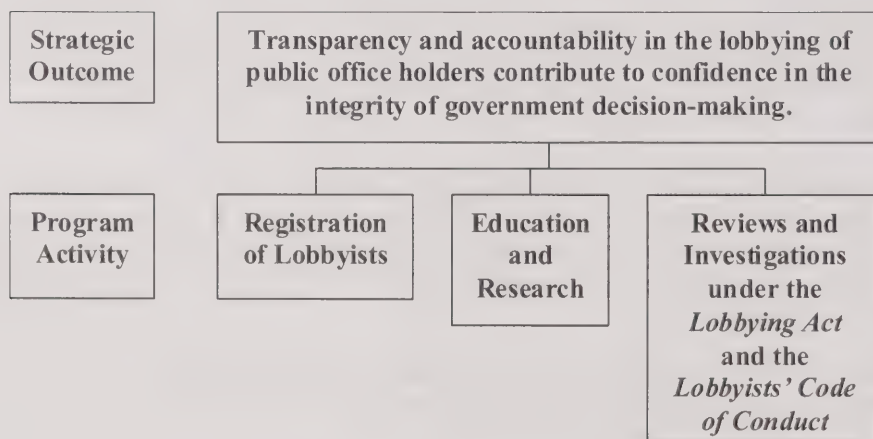
Strategic Outcome and Program Activity Architecture (PAA)

In order to effectively pursue the mandate, the Office of the Commissioner of Lobbying (OCL) aims to achieve the following strategic outcome:

Transparency and accountability in the lobbying of public office holders contribute to confidence in the integrity of government decision-making.

Program Activity Architecture

The Program Activity Architecture (PAA) for the OCL is its basis for reporting to Parliament. The PAA describes the relationship between the activities the OCL undertakes and the strategic outcome it is working to achieve, in order to produce results for Canadians. In addition, the PAA also provides the framework that links the expected results and the performance measures to individual program activities, clarifying why the OCL does what it does and how it will measure the results achieved. Finally, the PAA also serves as a framework to link the financial resources to each program activity, indicating how the OCL manages the resources under its control to achieve its intended outcomes.



Performance Summary

2008–09 Financial Resources (\$ thousands)

| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
|------------------|-------------------|-----------------|
| 4,513 | 4,894 | 4,466 |

2008–09 Human Resources (FTEs)

| Planned | Actual | Difference |
|---------|--------|------------|
| 28 | 25 | (3) |

Strategic Outcome: Transparency and accountability in the lobbying of public office holders contribute to confidence in the integrity of government decision-making.

| Performance Indicator | Target | 2008-09 Performance |
|--|--------|---|
| The level of compliance with the <i>Lobbying Act</i> and the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> . | 100% | The Office of the Commissioner of Lobbying continued its progress towards transparency and accountability in lobbying by effectively implementing the <i>Lobbying Act's</i> registration and compliance requirements. |

2008-09 (\$ thousands)

| Program Activity | 2007-08 Actual Spending (\$ thousands) | Main Estimates | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Alignment to Government of Canada Outcomes |
|--|--|----------------|------------------|-------------------|-----------------|--|
| Registration of Lobbyists | 2,489 | 1,900 | 1,900 | 2,251 | 2,064 | An accountable, transparent, and responsive government |
| Education and Research | 881 | 987 | 987 | 1,214 | 1,126 | |
| Reviews and Investigations under the <i>Lobbying Act</i> and the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> | 817 | 1,626 | 1,626 | 1,429 | 1,276 | |
| Total | 4,187 | 4,513 | 4,513 | 4,894 | 4,466 | |

Contribution of Priorities to Strategic Outcome and Program Activities

| Operational Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcome |
|--|---------|---|--|
| Implement the new Lobbyists Registration System | Ongoing | <p>Successfully met</p> <p>During 2008-09, the Office of the Commissioner of Lobbying (OCL) focused its efforts on the development, launch and technical optimization of the Lobbyists Registration System (LRS) to allow for implementation of the <i>Lobbying Act</i> (Act).</p> | <p>An effective and efficient LRS is the key to ensuring transparency and accountability in the lobbying of public office holders.</p> <p>Making information about lobbying publicly available, in keeping with the enhanced registration requirements of the <i>Lobbying Act</i>, contributes directly to increased confidence in the integrity of government decision-making.</p> <p>Improvement: Ensure that the evolution of the LRS continues to accommodate the registration requirements of the Act and the needs of its users.</p> |
| Promote awareness of Act and Code requirements | Ongoing | <p>Successfully met</p> <p>Through various means of communications (e.g., information material, advisory letters, website, formal presentations at national, provincial and international conferences and meetings, speeches, appearance before Parliamentary Committee, etc.) the OCL worked to ensure that lobbyists, their clients, public office holders (POH) and designated public office holders (DPOH) were aware of their obligations under the Act.</p> | <p>Enhanced awareness of the Act and Code is an essential component of ensuring that all interested parties are fully informed about the registration requirements of the Act.</p> <p>Improvement: Expand our communications activities to ensure we are capturing as many relevant groups as possible in our promotions.</p> |
| Pursue enforcement of the Act and the Code and communicate the results | Ongoing | <p>Successfully met</p> <p>Thirteen allegations of non-compliance with the <i>Lobbying Act</i> and the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> (Code) were brought to the attention of the Investigations Directorate and administrative reviews</p> | <p>Adherence to the Act and the Code ensures that the lobbying of public office holders is done transparently.</p> <p>Public office holders, lobbyists and their clients are made aware of the importance of adhering to the legislation and that there are</p> |

| Operational Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcome |
|------------------------|------|---------------------------------------|--|
| | | were commenced on all 13 allegations. | <p>consequences to non-compliance.</p> <p>Reviews and investigations of alleged transgressions promote awareness of the OCL's enforcement efforts.</p> <p>Improvement: Better case management to improve processing of reviews and investigations.</p> |

Risk Analysis

The coming into force of the *Lobbying Act* (the Act) on July 2, 2008 increased the need for transparency and accountability in lobbying registration and registrant compliance. The OCL upgraded its registry, its education and research functions, and its compliance resources to deal with the challenges brought by the Act.

The core instrument of the OCL is its Lobbyists Registration System and its public interface, the Registry of Lobbyists. It is available to registrants 24 hours a day, seven days a week. We avoided major interruptions and shutdowns of the system throughout the year as a result of our many safeguard measures. Any temporary shutdowns experienced during this reporting period were of the shortest duration (never exceeding an hour) and did not result in measurable inconvenience to our users.

During the development phase of the new Lobbyists Registration System, technical risks were lessened by a responsive, project management methodology which responded to system difficulties at each project iteration stage. Financial and human resources risks associated with the project were also minimized through multi-level reporting and planning processes.

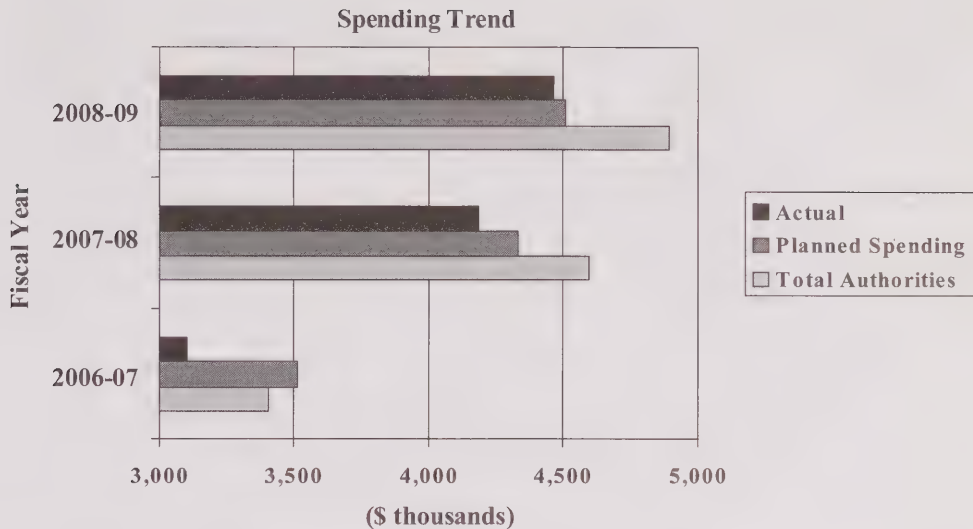
The *Lobbying Act* requires monthly reporting of certain communications with designated public office holders. This reporting requirement is done on-line without OCL vetting and carries with it the possibility of undetected input errors. Such errors could not be fixed by the users on-line, thus requiring assistance from OCL staff. The OCL educated lobbyists and designated public office holders on how best to report monthly communications with as few errors as possible, but monthly reporting input errors still occurred. The OCL verified 327 monthly communication entries¹ of which 298 (91%) were accurate and 29 (9%) had errors. The errors included such things as incorrect spelling, wrong dates, and wrong subject matters. To solve the problem, OCL began the development of a new registration function in 2008-09 which, once completed, will permit users to change incorrect information on-line without the need for OCL involvement.

The OCL endeavored to minimize the factors that led to time-consuming litigation by conducting comprehensive investigations and reviews and ensuring that files were well documented. Given that the *Lobbying Act* permits applications for exemption from the five-year prohibition and that these applications may also be challenged in court, the same methodology was used for documenting the exemption files.

The Office of the Commissioner of Lobbying is a small department dependent on other federal institutions to act as service providers for a number of its corporate services, including information technology, human resources and financial services. Service agreements with other federal organizations were monitored carefully and OCL ensured that all practices and services were consistent with its requirements and standards.

¹ The *Lobbying Act* and the requirement for monthly communication reporting came into force on July 2, 2008. The period of verification was therefore from July 2, 2008 to March 31, 2009.

Expenditure Profile



OCL's actual and planned spending increased over the last two fiscal years. These increases reflect additional funding required for implementing the *Lobbying Act*. With the coming into force of the *Lobbying Act*, major changes were required to the Lobbyists Registration System to incorporate the new requirements of the *Lobbying Act*.

In 2008-09, the variance between actual and total authorities is mainly due to vacant positions being staffed throughout the year, as well as employees on parental leave.

The planned spending reflects the funding OCL requires for delivering its mandate with a full complement.

The variance between planned spending and total authorities resulted mainly from funding received due to ratification of collective agreements.

Voted and Statutory Items

(\$ thousands)

| Vote # or Statutory Item (S) | Truncated Vote or Statutory Wording | 2006-07 Actual Spending | 2007-08 Actual Spending | 2008-09 Main Estimates | 2008-09 Actual Spending |
|------------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 45 | Program Expenditures | 2,858 | 3,886 | 4,097 | 4,098 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 245 | 301 | 416 | 368 |
| | TOTAL | 3,103 | 4,187 | 4,513 | 4,466 |

SECTION II: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME

Strategic Outcome

Transparency and accountability in the lobbying of public office holders contribute to confidence in the integrity of government decision-making.

Registration of Lobbyists

| Program Activity: Registration of Lobbyists | | | | | |
|--|-------------------|-----------------|--------------------------------|--------|------------|
| 2008-09 Financial Resources (\$ thousands) | | | 2008-09 Human Resources (FTEs) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 1,900 | 2,251 | 2,064 | 10 | 10 | - |

| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
|--|--|---------|--------------------|--|
| All lobbying activity is carried out by individuals, organizations and corporations that are properly registered in the Lobbyists Registration System. | Number of active registrations processed in the Lobbyists Registration System. | 100% | Successfully met | The OCL analyzed and approved lobbyists' registrations and made them available for reference in an electronic registry publicly accessible on the Internet. |
| Canadians have access to information about lobbying and lobbyists. | Online availability of the Registry of Lobbyists | 95%-98% | | <p>The new registration requirements, i.e., monthly reporting, generated a significant increase in registration activity.</p> <p>The on-line availability of the Registry remained high throughout the reporting period.</p> |

Benefits for Canadians

The registration of lobbyists contributed to the increased transparency of federal lobbying activities and this increased transparency helped bolster the confidence of Canadians in their federal institutions.

Performance Analysis

OCL deployed an online registration system that accommodates the new lobbyist registration requirements. The system permitted lobbyists to register their lobbying activities and perform amendments, renewals and terminations. Public office holders and members of the public could search the registry, thus increasing transparency. The OCL adapted and enhanced the registry for more efficiency and effectiveness.

The OCL implemented functions that help representatives better manage multiple lobbyists and lobbying activities. The registry has an improved search functionality that simplifies and enhances a user's experience and supports investigation activities.

The registry improvements were completed as planned, except for the final delivery date which had to be changed to accommodate the delays brought about by the coming into force of the *Lobbying Act*. Although there were costs associated with these delays, they had been anticipated within the project contingency margin.

In 2008-09, the number of active registrations processed increased from 7,500 to 11,220. This was largely due to the changes brought to the registration process by the *Lobbying Act*, i.e., monthly reporting, and, consequently, to the Lobbyists Registration System. Prior to the *Lobbying Act* all processed active registrations were tracked but, with the addition of monthly reporting, tracking necessitated including the monthly reporting activity into a combined total. At this point, it is difficult to forecast whether this level of activity will stabilize or continue to increase and what percentages will be attributable to active registration versus monthly reporting. We plan to establish and refine registration indicators that will give us clearer registration numbers for both active registration and monthly reports.

Lessons Learned

The registration changes brought about by the *Lobbying Act* have put additional demands on registrants to comply with the new disclosure requirements, as well as pressure on OCL staff to provide timely advice and processing of registrations. We expect that, as registrants become increasingly familiar with the reporting requirements of the Act, difficulties in filing initial returns and the number of incorrect monthly reports should diminish. In order to improve the amendment of incorrect monthly reports in the future, the OCL began the development of a new Registry function that will permit registrants to modify incorrect monthly communications reports themselves. This new functionality should be operational in the first half of fiscal year 2009-10.

Strategic Outcome

Transparency and accountability in the lobbying of public office holders contribute to confidence in the integrity of government decision-making.

Education and Research

| Program Activity: Education and Research | | | | | |
|---|----------------------|--------------------|--------------------------------|--------|------------|
| 2008-09 Financial Resources (\$ thousands) | | | 2008-09 Human Resources (FTEs) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 987 | 1,214 | 1,126 | 6 | 5 | (1) |

| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
|---|---|--|--------------------|---|
| Lobbyists, their clients, public office holders and the public are aware of the scope and requirements of the <i>Lobbying Act</i> . | Survey conducted in the third quarter of every year. | 80% say that their awareness has increased | Successfully met | The OCL developed an educational and outreach strategy to ensure that lobbyists, their clients, public office holders, and the public better understand the registration requirements of the <i>Lobbying Act</i> (Act). |
| | Number of presentations. | 30 outreach activities | Successfully met | There were 39 OCL outreach activities in 2008-09 which included presentations to conferences, professional lobbying groups, government workshops, international, provincial and municipal government groups. |
| | Number of advisory letters that result in a response. | 50% | Successfully met | Twenty advisory letters were issued with six resulting in new registrations. The remaining 14 letter recipients determined that there was no need to register. |

Benefits for Canadians

Education and Research contributed to increased awareness of the requirements of the *Lobbying Act* and the *Lobbyists' Code of Conduct*. It is expected that this increased awareness will translate into enhanced accountability and transparency in the lobbying of public office holders and, subsequently, the confidence of Canadians in their federal institutions.

Performance Analysis

The OCL developed a comprehensive education and outreach strategy that set the framework for the OCL's outreach efforts. This strategy will unfold progressively over the coming fiscal year. It comprises new information technology tools; direct communications with lobbyists, media, public office holders and the public; advisory letters to lobbyists who may have conducted lobbying activities for which they should have registered but did not; information sessions; media relations; conferences; learning events; briefings for government institutions; and continued dialogue with other jurisdictions and stakeholders.

Lessons Learned

The OCL successfully implemented the first step of its education and outreach strategy by developing and distributing targeted communications and information products. In subsequent fiscal years, the OCL will further implement its education and outreach strategy by working with various parties in addressing their specific issues and needs. It is OCL's belief that greater compliance will be achieved through enhanced educational material and activities.

Strategic Outcome

Transparency and accountability in the lobbying of public office holders contribute to confidence in the integrity of government decision-making.

Reviews and Investigations under the *Lobbying Act* and the *Lobbyists' Code of Conduct*

| Program Activity: Reviews and Investigations under the <i>Lobbying Act</i> and the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> | | | | | |
|---|-------------------|-----------------|--------------------------------|--------|------------|
| 2008-09 Financial Resources (\$ thousands) | | | 2008-09 Human Resources (FTEs) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 1,626 | 1,429 | 1,276 | 12 | 10 | (2) |

| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
|---|--|---------|--------------------|---|
| Alleged breaches of the <i>Lobbying Act</i> and the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> are determined to be either unfounded or true so that they may be subjected to the appropriate sanctions. | Number of alleged breaches of the <i>Lobbying Act</i> and the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> which result in decisions. | 100% | Successfully met | The OCL verified that registrable activities by lobbyists were properly reported, monitored lobbying activity through the media, confirmed information contained in monthly communication returns, reviewed applications for exemption from the five-year prohibition on lobbying, and investigated allegations of non-compliance with the <i>Lobbying Act</i> or the <i>Lobbyists' Code of Conduct</i> . |

Benefits for Canadians

Reviews and Investigations contributed to public confidence in decisions made by federal institutions by ensuring that lobbying activity was conducted in accordance with the requirements of the Act, and that lobbyists adhered to the principles and rules set out in the *Lobbyists' Code of Conduct*. Increased conformity with the lobbying registration regime helped ensure accountability and transparency in the lobbying of public office holders.

Performance Analysis

The OCL initiated 13 administrative reviews on matters brought to our attention. Eight recommendation reports were prepared and sent to the Commissioner. OCL monitored media and other publicly available sources of information for evidence of lobbying, verified that registrable activity was properly reported, advised groups and individuals

about the requirement to register certain activity, and made recommendations to the Commissioner regarding the appropriate means of ensuring conformity with the Act and Code. The OCL also began a process of confirming the accuracy and completeness of monthly communication returns submitted by lobbyists and took steps to ensure the integrity of information contained in the registry. The OCL reviewed applications for exemption from the newly-implemented five-year prohibition on lobbying and provided timely and informative recommendation reports. Alleged contraventions of the Act and Code were investigated, appropriate compliance measures recommended, Reports to Parliament prepared, and results communicated.

Lessons Learned

Decisions made in the Federal Court and Federal Court of Appeal over the last year have resulted in the OCL reexamining its processes with a view to modifying them where required. For example, Rule 8, in the *Lobbyists Code of Conduct* states that “Lobbyists shall not place public office holders in a conflict of interest by proposing or undertaking any action that would constitute an improper influence on a public office holder.” A Federal Court of Appeal decision found that the previous guidance for Rule 8 was unreasonable. This decision will assist the OCL in providing revised guidance regarding conflict of interest and Rule 8.

SECTION III: SUPPLEMENTARY INFORMATION

Financial Highlights

The financial highlights presented within this Departmental Performance Report are intended to serve as general overview of OCL's financial position and operations. OCL's unaudited financial statements can be found on OCL's website at:

<http://www.ocl-cal.gc.ca>

(\$ thousands)

| Condensed Statement of Financial Position At End of Year (March 31) | % Change | 2009 | 2008 |
|---|-----------------|-------------|-------------|
| ASSETS | | | |
| Total Assets | (4%) | 2,044 | 2,125 |
| TOTAL | (4%) | 2,044 | 2,125 |
| LIABILITIES | | | |
| Total Liabilities | 16% | 799 | 687 |
| EQUITY | | | |
| Total Equity | (13%) | 1,245 | 1,438 |
| TOTAL | (4%) | 2,044 | 2,125 |

(\$ thousands)

| Condensed Statement of Operations For the year ended (March 31) | % Change | 2009 | 2008 |
|---|-----------------|-------------|-------------|
| EXPENSES | | | |
| Total Expenses | 40% | 5,070 | 3,618 |
| REVENUES | | | |
| Total Revenues | (100%) | - | 1 |
| NET COST OF OPERATIONS | 40% | 5,070 | 3,617 |

The year-over-year increase in total liabilities is mainly due to the increase in employee future benefits. This reflects the severance pay liability rate increase from 23.27% in 2007-08 to 26.92% in 2008-09, and a slight increase in staff.

The year-over-year increase in expenses is largely due to a loss on disposal of a tangible capital asset. Another impact was the settlement of the Public Service Alliance of Canada Collective Agreement.

The year-over-year decrease in revenues is due to the fact that following the implementation of the changes to the *Lobbyists Registration Act* contained in the *Federal Accountability Act*, the Lobbyists Registration and Service Fees Schedule enacted under the *Department of Industry Act* are no longer applicable to the registration of lobbyists under the *Lobbying Act*. Therefore, since July 2, 2008, the OCL is no longer charging user fees under the Lobbyists Registration and Service Fees Schedule

Supplementary Information Tables

All electronic supplementary information tables found in the 2008-09 Departmental Performance Report can be found on the Treasury Board of Canada's website at: <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-eng.asp>.

- Table 1: Sources of Non-Respendable Revenue
- Table 2-A: User Fees Act
- Table 2-B: Policy on Service Standards for External Fees
- Table 3: Green Procurement
- Table 4: Response to Parliamentary Committees and External Audits

Other Item of Interest

In 2008-09, the Office of the Commissioner of Lobbying established an independent Departmental Audit Committee (DAC) as required by the Treasury Board's policy on Internal Audit.

The Departmental Audit Committee is composed of three external members, and the Commissioner of Lobbying is an ex-officio member.

This past year, an orientation meeting was held to brief the external members on the mandate and priorities of the office.

Autre point d'intérêt

En 2008-2009, le Commissariat au lobbying a mis sur pied un Comité de vérification ministériel (CVM) indépendant comme l'exige la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor.

Le Comité de vérification ministériel est composé de trois membres externes et la commissaire au lobbying en est un membre d'office.

Au cours de la dernière année, une séance d'orientation a été organisée pour informer les membres externes du mandat et des priorités du Commissariat.

Tableaux de renseignements supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009 est disponible sur le site Web du Secréariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse : <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp>.

- Tableau 1 : Sources des revenus non disponibles
- Tableau 2-A : Loi sur les frais d'utilisation
- Tableau 2-B : Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation
- Tableau 3 : Approvisionnements écologiques
- Tableau 4 : Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes

Faits saillants financiers

Les faits saillants financiers présentés dans le présent rapport ministériel sur le rendement visent à donner un aperçu général de la situation financière du CAL et de ses opérations. Vous trouverez les états financiers, non vérifiés, du CAL sur le site Web de l'organisation à l'adresse suivante : <http://www.cal-ocl.gc.ca>

| (en milliers de dollars) | | | |
|---|-------|--------|--|
| Condensée état de la situation financière | | | |
| À la fin de l'exercice (31 mars) | | | |
| Écart (%) | | | |
| 2009 | 2008 | ACTIF | |
| Total de l'actif | | | |
| 2 125 | 2 044 | (4 %) | |
| TOTAL | | | |
| PASSIF | | | |
| Total du passif | | | |
| 687 | 799 | 16 % | |
| AVOIR | | | |
| Total de l'avoir | | | |
| 1 438 | 1 245 | (13 %) | |
| TOTAL | | | |
| 2 125 | 2 044 | (4 %) | |

| (en milliers de dollars) | | | |
|--------------------------------------|---------|-------------------------|--|
| Condensée déclaration des opérations | | | |
| Exercice terminé (31 mars) | | | |
| Écart (%) | | | |
| 2009 | 2008 | DÉPENSES | |
| | | Total des dépenses | |
| 5 070 | 3 618 | REVENUS | |
| | | Total des revenus | |
| 40 % | (100 %) | COUT NET DES OPÉRATIONS | |
| 5 070 | 3 617 | | |

L'augmentation du passif d'une année sur l'autre est principalement attribuable à l'accroissement des avantages sociaux futurs. Cette augmentation rend compte de l'augmentation du taux pour les indemnités de départ qui est passé de 23,27 % en 2007-2008 à 26,92 % en 2008-2009 et d'une légère hausse du nombre d'employés.

L'augmentation des dépenses d'une année sur l'autre est attribuable en grande partie à la perte sur disposition d'immobilisations corporelles. Le règlement de la convention collective de l'Alliance de la Fonction publique du Canada a également joué un rôle dans cette hausse.

La chute des revenus d'une année sur l'autre est due au fait qu'à la suite de la mise en œuvre des modifications à la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes que l'on retrouve dans la Loi fédérale sur la responsabilité, l'Annexe aux droits d'enregistrement des lobbyistes et de service édicté par la Loi sur le ministère de l'Industrie n'est plus pertinente pour l'enregistrement des lobbyistes sous la Loi sur le lobbying. Par conséquent, le CAL ne facture plus de frais d'utilisation sous l'Annexe aux droits d'enregistrement des lobbyistes depuis le 2 juillet 2008.

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Le CAL a amorcé treize examens administratifs sur des affaires portées à son attention. Huit rapports de recommandation ont été préparés et présentés à la commissaire. Le CAL a examiné les médias et les autres sources publiques d'information pour y trouver des preuves d'activités de lobbying, a vérifié que les activités enregistrables étaient bien déclarées, a conseillé des groupes et des individus sur l'obligation d'enregistrer certaines activités et a émis des recommandations à l'intention de la commissaire concernant les moyens appropriés d'assurer le respect de la *Loi* et du Code. Le CAL a également amorcé un processus visant à confirmer l'exhaustivité des rapports de communication mensuels présentés par les lobbyistes et a pris des mesures pour s'assurer de l'intégrité des renseignements compris dans le Registre. Le CAL a examiné les demandes d'exemption de l'interdiction de cinq ans d'exercer des activités de lobbying, nouvellement mise en place et a présenté des rapports de recommandations informatifs et opportuns. Les infractions présumées à la *Loi* et au Code ont fait l'objet d'une enquête, le Commissariat a recommandé des mesures d'application appropriées, a préparé des rapports à l'intention du Parlement et a communiqué les résultats.

Leçons apprises

À la suite de décisions rendues au cours de l'année par la Cour fédérale et la Cour d'appel fédérale, le Commissariat au lobbying réexamine ses processus dans le but d'y apporter des modifications, le cas échéant. Par exemple, la Règle 8 du Code de déontologie des lobbyistes stipule que "Les lobbyistes doivent éviter de placer les titulaires d'une charge publique en situation de conflit d'intérêts en proposant ou en prenant toute action qui constituerait une influence préjudiciable sur ces titulaires." Une décision de la Cour fédérale d'appel a statué que les lignes directives antérieures relatives à la Règle 8 étaient non-raisonnables. Par conséquent, cette décision assistera le Commissariat au lobbying avec la mise à jour de directives à l'égard des conflits d'intérêts et de la Règle 8.

Les examens et les enquêtes ont contribué à renforcer la confiance de la population à l'égard des décisions prises par les institutions fédérales en faisant en sorte que les activités de lobbying étaient exercées conformément aux exigences de la Loi et que les lobbyistes adhéraient aux principes et aux règles établies dans le Code de déontologie des lobbyistes. Une plus grande conformité au régime d'enregistrement des lobbyistes a permis d'assurer la transparence et l'obligation de rendre compte des activités de lobbying exercées auprès des titulaires d'une charge publique.

Avantages pour les Canadiens

| | | | | | | | |
|---------------------|---|--------------------------|---|--------|-------|-------------------|---|
| Résultats atteints | Les infractions présomues à la Loi sur le lobbying et au Code de déontologie des lobbyistes sont jugées injustifiées ou fondées afin qu'elles soient assujetties aux sanctions pertinentes. | Indicateurs de rendement | Nombre d'infractions présomues à la Loi sur le lobbying et au Code de déontologie des lobbyistes qui ont fait l'objet de décisions. | Cibles | 100 % | Etat du rendement | Le CAL a veillé à ce que les activités enregistrables exercées par les lobbyistes soient déclarées de façon appropriée, a surveillé les activités de lobbying dans les médias, a confirmé les renseignements compris dans les rapports de communication mensuels, a examiné les demandes d'exemption de l'interdiction d'exercer des activités de lobbying pendant cinq ans, et a fait enquête sur les allégations d'infractions à la Loi sur le lobbying et au Code de déontologie des lobbyistes. |
| Résumé du rendement | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|-------------------------|------------------|--|---------|-------|
| Activité de programme : Examens et enquêtes effectués en vertu de la Loi sur le lobbying et du Code de déontologie des lobbyistes | | | | | |
| Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars) | | | Ressources humaines pour 2008-2009 (ETP) | | |
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Ecart |
| 1 626 | 1 429 | 1 276 | 12 | 10 | (2) |

Examens et enquêtes effectués en vertu de la Loi sur le lobbying et du Code de déontologie des lobbyistes

Résultat stratégique

La transparence et l'obligation de rendre compte des activités de lobbying effectuées auprès des titulaires d'une charge publique contribuent à inspirer confiance à l'égard de l'intégrité des décisions prises par le gouvernement.

Avantages pour les Canadiens

L'éducation et la recherche ont contribué à mieux faire connaître les exigences de la *Loi sur le lobbying* et du *Code de déontologie des lobbyistes*. On s'attend à ce que cette connaissance accrue se traduise par plus de transparence et par un meilleur respect de l'obligation de rendre compte des activités de lobbying auprès des titulaires d'une charge publique et, par conséquent, à ce qu'elle renforce la confiance des Canadiens dans leurs institutions fédérales.

Analyse du rendement

Le CAL a élaboré une stratégie complète en matière d'éducation et de sensibilisation qui encadre ses efforts de sensibilisation. Cette stratégie sera mise en œuvre graduellement au cours du prochain exercice. Elle s'appuie sur les nouveaux outils de la technologie de l'information: les communications directes avec les lobbyistes, les médias, les titulaires d'une charge publique et le public; les lettres d'information à l'intention des lobbyistes susceptibles d'avoir exercé des activités de lobbying qu'ils auraient dû enregistrer, mais qui ne l'ont pas fait; les séances d'information; les relations avec les médias; des colloques; les activités d'apprentissages; les séances d'information destinées aux institutions gouvernementales et le dialogue permanent avec les autres gouvernements et avec les intervenants.

Leçons apprises

Le CAL a mis en œuvre, avec succès, la première étape de sa stratégie d'éducation et de sensibilisation en élaborant et en distribuant des produits de communication et d'information ciblés. Au cours des prochains exercices financiers, le CAL poursuivra la mise en œuvre de sa stratégie en collaborant avec diverses parties pour régler les problèmes qu'elles éprouvent et répondre à leurs besoins. Le CAL croit qu'il parviendra à assurer une plus grande conformité par l'intermédiaire de meilleurs matériaux d'éducation et de meilleures activités éducatives.

Résultat stratégique
La transparence et l'obligation de rendre compte des activités de lobbying effectuées auprès de titulaires d'une charge publique contribuent à inspirer confiance à l'égard de l'intégrité des décisions prises par le gouvernement.

Education et recherche

| Activité de programme : Education et recherche | | | |
|---|-------------------------|------------------|---------|
| Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars) | | | |
| Ressources humaines pour 2008-2009 (ETP) | | | |
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Prévues |
| 987 | 1 214 | 1 126 | 6 |
| | | | 5 |
| | | | (1) |
| | | | Ecart |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Cibles | Etat du rendement | Résumé du rendement |
|---|--|--|----------------------------------|--|
| Les lobbyistes, leurs clients, les titulaires d'une charge publique et le public sont au courant de la portée et des exigences de la Loi sur le lobbying. | Sondage effectué au troisième trimestre de chaque année. | 80 % des répondants disent qu'ils sont mieux renseignés. | 30 activités de sensibilisation. | Objectif atteint |
| Nombre de présentations. | Nombre de lettres d'information auxquelles on a répondu. | 50 % | Objectif atteint | En 2008-2009, 39 activités de sensibilisation ont pris place des conférences, des groupes professionnels de lobbyistes, des ateliers gouvernementaux et des groupes gouvernementaux au niveau international, provincial et municipal. Vingt lettres d'information ont été envoyées au total résultant en six nouveaux enregistrements. Dans les quatre autres cas, les bénéficiaires ont établi que les activités concernées ne requéraient pas d'enregistrement. |

Les modifications liées à l'enregistrement apportées par la *Loi sur le lobbying* ont imposé de nouvelles contraintes aux déclarants pour qu'ils se conforment aux nouvelles exigences en matière de divulgation et ont entraîné une pression accrue sur le personnel du CAL pour fournir des conseils et traiter les enregistrements rapidement. Nous prévoyons qu'à mesure que les déclarants se familiariseront avec les nouvelles exigences de la *Loi* en matière de rapports, les difficultés éprouvées pour remplir les premières déclarations et le nombre de rapports mensuels erronés diminueront. Afin d'améliorer le processus de modification des rapports erronés à l'avenir, le CAL a entamé le développement d'une nouvelle fonction pour le registre qui permettra aux déclarants de modifier par eux-mêmes les rapports de communication mensuels erronés. Cette nouvelle fonction devrait être disponible au cours de la première moitié de l'exercice 2009-2010.

Leçons apprises

concerne les enregistrements actifs et les rapports mensuels.

des indicateurs d'enregistrement qui nous donneront des données plus claires en ce qui ou à la production des rapports mensuels. Nous planifions améliorer et mettre au point dans quelle proportion une hausse possible pourra être attribuée à l'enregistrement actif d'activité se stabilisera ou s'il continuera de grimper, et il sera difficile de déterminer mensuels dans le total général. Il est difficile de prévoir actuellement si ce niveau mensuels il a fallu inclure dans le suivi les activités liées à la production de rapports enregistrements actifs et traités faisaient l'objet d'un suivi, mais après l'ajout des rapports des lobbyistes. Avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur le lobbying*, tous les mensuels, et aux modifications apportées conséquemment au Système d'enregistrement d'enregistrement par la *Loi sur le lobbying*, c'est-à-dire la production de rapports Cette hausse est en grande partie attribuable aux modifications apportées au processus En 2008-2009, le nombre d'enregistrements actifs traités est passé de 7 500 à 11 220.

ces derniers avaient été prévus dans le plan pour les événements inattendus.

l'entrée en vigueur de la *Loi sur le lobbying*. Même si ces retards ont entraîné des coûts, date finale de sortie qui a dû être changée pour tenir compte des retards provoqués par Les améliorations au Registre ont été terminées comme prévu, sauf pour ce qui est de la

activités liées aux enquêtes.

fonction de recherche enrichie qui simplifie et améliore l'expérience de l'utilisateur et les nombreux lobbyistes et les nombreuses activités de lobbying. Le Registre comprend une Le CAL a mis en place des fonctions qui aident les représentants à mieux gérer les

CAL a adapté et amélioré le registre, ce qui a amélioré la transparence. Le public ont pu faire des recherches sur le registre, ce qui a amélioré la transparence. Le

Le CAL a mis en ligne un système d'enregistrement qui permet aux lobbyistes de respecter les nouvelles exigences en matière d'enregistrement. Grâce à celui-ci, les lobbyistes ont pu enregistrer leurs activités de lobbying et effectuer des modifications, des renouvellements et des annulations. Les titulaires d'une charge publique et le grand

Analyse du rendement

L'enregistrement des lobbyistes a contribué à une meilleure transparence des activités de lobbying au fédéral et celle-ci a contribué à renforcer la confiance des Canadiens dans leurs institutions fédérales.

Avantages pour les Canadiens

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|--|--|-------------|-------------------|--|
| Toutes les activités de lobbying sont effectuées par des particuliers, des organisations et personnes morales dument enregistrées dans le Système d'enregistrement des lobbyistes. | Nombre d'enregistrements actifs traités dans le Système d'enregistrement des lobbyistes. | 100 % | Cible atteinte | Le CAL a analysé et approuvé les inscriptions des lobbyistes et les a publiés dans un registre Internet accessible au grand public. |
| Les Canadiens peuvent avoir accès à des renseignements sur le lobbying et les lobbyistes. | Accessibilité du Registre des lobbyistes en ligne | 95 % à 98 % | | Le taux d'accessibilité en ligne au Registre est resté élevé tout au long de la période visée. |
| Le Système d'enregistrement des lobbyistes. | | | | Les nouvelles exigences en matière d'enregistrement, c'est-à-dire la production de rapports mensuels, ont généré un accroissement marqué des activités d'enregistrement. |

| Activité de programme : Enregistrement des lobbyistes | | | | | |
|---|-------------------------|------------------|--|---------|-------|
| (en milliers de dollars) | | | | | |
| Ressources financières pour 2008-2009 | | | Ressources humaines pour 2008-2009 (ETP) | | |
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Écart |
| 1 900 | 2 251 | 2 064 | 10 | 10 | - |

Enregistrement des lobbyistes

Résultat stratégique
La transparence et l'obligation de rendre compte des activités de lobbying effectuées auprès de titulaires d'une charge publique contribuent à inspirer confiance à l'égard de l'intégrité des décisions prises par le gouvernement.

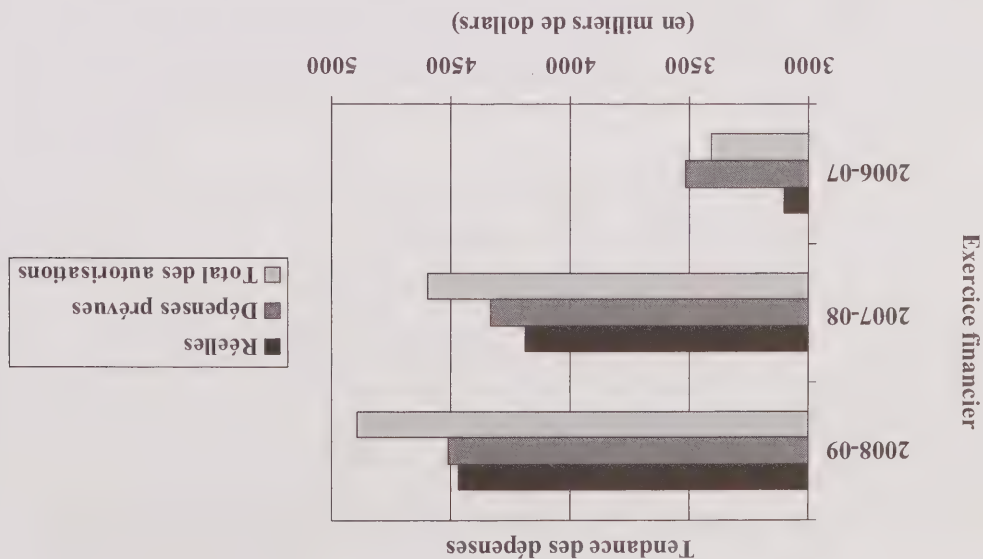
SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)

| N° du crédit ou législatif (L) | 45 | Dépenses du programme | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | TOTAL | |
|---|-----------|-------------------------------|--|------------------|-----------|
| Libellé tronqué du poste voté ou législatif | 2006-2007 | Dépenses réelles | 2007-2008 | Dépenses réelles | 2008-2009 |
| | 2008-2009 | Budget principal des dépenses | 4 097 | 4 098 | 368 |
| | | | 301 | 416 | 4 466 |
| | | | 3 886 | 4 513 | |
| | | | 4 187 | | |
| | | | 3 103 | | |

Profil des dépenses



Les dépenses réelles et les dépenses prévues du Commissariat ont connu une hausse au cours des deux derniers exercices financiers. Celle-ci s'explique par la nécessité d'avoir recours à des fonds supplémentaires pour mettre en œuvre la *Loi sur le lobbying*. En préparation pour l'entrée en vigueur de la *Loi sur le lobbying*, il était nécessaire d'apporter des modifications importantes au Système d'enregistrement des lobbyistes pour qu'il puisse répondre aux nouvelles exigences de la *Loi*.

La variance entre les dépenses réelles et le total des autorisations de 2008-2009 est principalement attribuable à des postes vacants pour lesquels des processus de dotation ont pris place au cours de l'année, ainsi que des employés qui bénéficiaient de congé parental.

Les dépenses prévues représentent le financement que le CAL requiert afin de livrer son mandat avec un plein complément.

La variance entre les dépenses prévues et le total des autorisations est principalement le résultat de l'obtention de fonds reliés à la ratification d'ententes collectives.

pendant cinq ans et que ces demandes peuvent faire l'objet d'une contestation judiciaire, la même méthodologie a été utilisée pour les étayer.

Le Commissariat au lobbying est un petit ministère qui dépend d'autres institutions fédérales qui lui fournissent un certain nombre de services ministériels, y compris dans les domaines de la technologie de l'information, des ressources humaines et des services financiers. Les ententes de services avec les autres organisations fédérales ont fait l'objet d'une surveillance attentive. Le CAL a veillé à ce que toutes les pratiques et tous les services correspondent à ses exigences et à ses normes.

L'entrée en vigueur de la *Loi sur le lobbying* (la *Loi*) le 2 juillet 2008 a accru le besoin de transparence et de responsabilité en ce qui concerne l'enregistrement des activités de lobbying et le respect des règlements par les déclarants. Le CAL a mis à niveau son registre, ses fonctions relatives à l'éducation et à la recherche, et ses ressources liées à l'application afin de relever les défis posés par la *Loi*.

L'outil principal du CAL est le Système d'enregistrement des lobbyistes et son interface publique, le Registre des lobbyistes. Les déclarants peuvent y accéder 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous sommes parvenus, au cours de l'année, à éviter les interruptions de service et les arrêts majeurs du système grâce à nos nombreuses mesures de protection. Tous les arrêts temporaires survenus au cours de la période visée par le présent rapport ont été de très courte durée (n'excédant jamais plus d'une heure) et n'ont pas causé d'inconvénients mesurables à nos utilisateurs.

Au cours de la phase de développement du nouveau Système d'enregistrement des lobbyistes, les risques techniques ont été atténués par l'utilisation d'une méthodologie de gestion de projets réceptive, qui a permis d'adresser les difficultés rencontrées lors de chacune des phases d'itération du projet. Les risques liés aux ressources humaines et financières ont également été minimisés au moyen d'une gestion de projet à plusieurs niveaux et de processus de planification.

La *Loi sur le lobbying* exige que certaines communications avec les titulaires d'une charge publique désignée fassent l'objet d'un rapport mensuel. Ces rapports obligatoires sont remplis en ligne sans que le CAL en fasse un examen détaillé, ce qui donne lieu à la possibilité que des erreurs de saisie passent inaperçues. Ces erreurs ne pouvant être corrigées en ligne par l'utilisateur, l'aide des employés du CAL était ainsi requise. Le CAL a montré aux titulaires d'une charge publique désignée et aux lobbyistes la meilleure façon de remplir les rapports mensuels sur les communications en faisant le moins d'erreurs possible, mais des erreurs de saisies se produisaient toujours. Le CAL a vérifié 327 rapports de communication mensuels¹ dont 298 (91 %) étaient exacts et 29 (9 %) comportaient des erreurs. Les erreurs comportaient des choses comme des fautes d'orthographe, dates et sujets erronés. Pour régler le problème, le CAL a entamé en 2008-2009 le développement d'une nouvelle fonction dans l'application d'enregistrement, qui une fois complète, permettra aux utilisateurs de modifier les renseignements erronés en ligne sans l'intervention du CAL.

Le CAL a entrepris de minimiser les facteurs à l'origine des litiges qui prennent beaucoup de temps en effectuant des enquêtes et des examens complets et en veillant à ce que les dossiers soient bien étayés. Compte tenu du fait que la *Loi sur le lobbying* permet de faire une demande d'exemption de l'interdiction d'exercer des activités de lobbying

¹ La *Loi sur le lobbying* et la nouvelle exigence concernant la production de rapports de communication mensuels sont entrées en vigueur le 2 juillet 2008. Par conséquent, la période de vérification sur laquelle nous rapportons est du 2 juillet au 31 mars 2009.

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| Priorités | Code et opérations | des résultats | communication |
| Type | État | État | État |
| Lien avec le résultat stratégique | titulaires d'une charge publique sont exercés de manière transparente. | Les titulaires d'une charge publique, les lobbyistes et leurs clients sont conscients de l'importance de respecter la loi et du fait que les infractions entraînent des conséquences. | Les examens et les enquêtes portant sur des infractions présumées permettent de faire connaître les efforts du CAL en ce qui concerne l'application de la loi. |
| | d'infraction à la Loi sur le lobbying et au Code de déontologie des lobbyistes (le Code) ont été portées à l'attention de la Direction des enquêtes, qui a amorcé des examens administratifs pour chacune d'elles. | Amélioration : Effectuer une meilleure gestion des dossiers afin d'améliorer le traitement des examens et des enquêtes. | |

| Priorités opérationnelles | Type | Etat | Lien avec le résultat stratégique | | |
|--|----------|------------------|---|------------------|--------------------|
| Mettre en œuvre le nouveau système d'enregistrement des lobbyistes | En cours | Objectif atteint | Il est essentiel de se doter d'un SFL efficace et efficient pour veiller à la transparence et à l'obligation de rendre compte des activités de lobbying effectuées auprès des titulaires d'une charge publique. Le fait de rendre publics les renseignements sur le lobbying, conformément aux exigences plus sévères en matière d'enregistrement de la Loi sur le lobbying, contribue directement à l'accroissement de la confiance dans l'intégrité des décisions prises par le gouvernement. Amélioration : Veiller à ce que l'évolution du SFL continue de s'adapter aux exigences en matière d'enregistrement de la Loi et avec les besoins de ses utilisateurs. | | |
| Faire connaître les exigences de la Loi et du Code | En cours | Objectif atteint | Une meilleure connaissance de la Loi et du Code est essentielle à la réalisation de l'objectif qui consiste à faire en sorte que toutes les parties concernées disposent de tous les renseignements sur les exigences en matière d'enregistrement de la Loi. Amélioration : Etendre la portée de nos activités de communication de façon à rejoindre le plus de groupes concernés possible dans le cadre de nos campagnes de promotion. | | |
| Faire connaître les exigences de la Loi et du Code | En cours | Objectif atteint | Grâce à divers moyens de communication, (p. ex. matériel d'information, lettres d'information, site Web, présentations formelles à des conférences et réunions au niveau national, provincial et international, discours, et comparution devant un comité parlementaire, etc.) le CAL s'est efforcé de faire en sorte que les lobbyistes, leurs clients, les titulaires d'une charge publique (TCP) et les titulaires de charge publique désignée (TCPD) connaissent leurs obligations en vertu de la Loi. | Objectif atteint | Treize allégations |
| Poursuite de l'application de la Loi et du Code | En cours | Objectif atteint | Le respect de la Loi et du Code permet de faire en sorte que les activités de lobbying auprès des | Objectif atteint | Treize allégations |

Résumé du rendement

2008-2009 Ressources financières (en milliers de dollars)

| | |
|-------------------------|-------|
| Dépenses prévues | 4 513 |
| Total des autorisations | 4 894 |
| Dépenses réelles | 4 466 |

2008-2009 Ressources humaines (équivalents temps plein)

| | |
|---------|-----|
| Prévues | 28 |
| Réelles | 25 |
| Ecart | (3) |

Résultat stratégique : La transparence et l'obligation de rendre compte des activités de lobbying effectuées auprès de titulaires d'une charge publique contribuent à inspirer confiance à l'égard de l'intégrité des décisions prises par le gouvernement.

Indicateur de rendement

Niveau de conformité avec la *Loi sur le lobbying* et le *Code de déontologie des lobbyistes*.

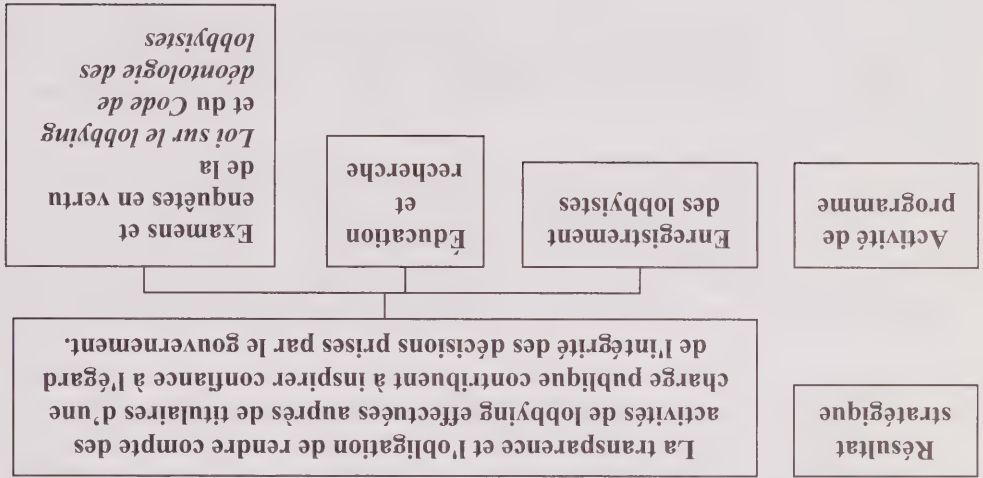
Cible

100 %

Rendement pour 2008-2009
Le Commissariat au lobbying a continué de faire des progrès sur le plan de la transparence des activités de lobbying et sur celui de l'obligation d'en rendre compte en appliquant efficacement les dispositions de la *Loi sur le lobbying* relatives aux exigences en matière d'inscription et de conformité.

2008-2009 (en milliers de dollars)

| Activités de programme | 2007-2008 | Dépenses réelles (en milliers de dollars) | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Alignement avec les résultats du gouvernement du Canada |
|---|-----------|---|-------------------------------|------------------|-------------------------|------------------|---|
| Enregistrement des lobbyistes | 2 489 | 1 900 | 1 900 | 987 | 2 251 | 2 064 | Un gouvernement responsable, transparent et réceptif |
| Éducation et recherche | 881 | 987 | 987 | 987 | 1 214 | 1 126 | |
| Examens et enquêtes en vertu de la <i>Loi sur le lobbying</i> et au <i>Code de déontologie des lobbyistes</i> | 817 | 1 626 | 1 626 | 1 626 | 1 429 | 1 276 | |
| Total | 4 187 | 4 513 | 4 513 | 4 513 | 4 894 | 4 466 | |



Architecture des activités de programme

La transparence et l'obligation de rendre compte des activités de lobbying effectuées auprès de titulaires d'une charge publique contribuent à inspirer confiance à l'égard de l'intégrité des décisions prises par le gouvernement.

Afin de remplir son mandat, le Commissariat au lobbying (CAL) vise à atteindre l'objectif stratégique suivant :

Résultat stratégique et Architecture des activités de programme (AAP)

Raison d'être

Le Commissariat au lobbying tire son mandat de la *Loi sur le lobbying*. Il vise à assurer la transparence et l'obligation de rendre compte des activités de lobbying auprès des titulaires d'une charge publique pour inspirer la confiance en l'intégrité des décisions prises par le gouvernement. Le Commissariat au lobbying aide la commissaire à remplir ce mandat.

Responsabilités

La commissaire au lobbying est chargée de la mise en oeuvre de la *Loi sur le lobbying*. Les pouvoirs de la commissaire, haute fonctionnaire du Parlement, y sont décrits. Le Commissariat au lobbying applique la *Loi sur le lobbying* (la *Loi*) qui prévoit l'établissement d'un registre des lobbyistes qui vise à améliorer la transparence et le respect de l'obligation de rendre compte des communications entre les lobbyistes et les titulaires d'une charge publique. Cela permet d'accroître la confiance du grand public dans l'intégrité du processus décisionnel du gouvernement.

Les principales activités qui permettent au Commissariat au lobbying d'accomplir son mandat se divisent en trois volets. Le premier volet consiste à créer et à gérer le Registre des lobbyistes, qui contient, et rend publics, les renseignements divulgués par les lobbyistes lors de leur enregistrement ainsi que leurs rapports mensuels concernant les communications avec les titulaires d'une charge publique désignée. Le deuxième consiste à élaborer et à mettre en oeuvre des programmes d'éducation pour faire connaître au grand public les exigences de la *Loi sur le lobbying*. Le troisième volet consiste à s'assurer que les personnes concernées respectent la *Loi* et le *Code de déontologie des lobbyistes*.

La commissaire au lobbying peut maintenant, en vertu de la *Loi sur le lobbying*, accorder une exemption aux titulaires d'une charge publique désignée, auxquels on interdit d'exercer des activités de lobbying pendant cinq ans. Elle a également le pouvoir d'examiner les allégations au sujet de lobbyistes qui auraient reçu des honoraires conditionnels à la réussite de leurs activités de lobbying, dont le versement est maintenant interdit.

La commissaire présente chaque année un rapport au Parlement portant sur l'application de la *Loi sur le lobbying* et du *Code de déontologie des lobbyistes*. Elle est aussi tenue de présenter des rapports sur toutes les enquêtes effectuées relativement au *Code*.

SECTION I : SURVOL DU MINISTÈRE



Le 2 juillet 2008 la *Loi sur le lobbying* (la *Loi*) entré en vigueur et elle créait ainsi le poste de commissaire au lobbying et le Commissariat au lobbying (CAL). En tant que titulaire de ce poste, j'ai le privilège de produire le premier rapport ministériel sur le rendement du Commissariat. Celui-ci est un compte rendu concis, fiable et objectif du rendement du CAL en ce qui concerne le plan, les priorités et les résultats attendus de l'organisation au cours du dernier exercice financier.

À titre de commissaire au lobbying, je suis chargée de l'application et de la mise en œuvre de la *Loi sur le lobbying*. Mon mandat, décrit dans la *Loi*, consiste, entre autres, à administrer le Registre des lobbyistes (le Registre), auquel les lobbyistes et le grand public peuvent facilement accéder, à élaborer et à mettre en œuvre des programmes d'éducation dans le but de faire connaître la *Loi* et de veiller à ce qu'on la respecte et à ce qu'on se conforme au *Code de déontologie des lobbyistes* (le Code).

Le Registre est le principal outil dont se sert le CAL pour veiller à la transparence des activités de lobbying qui ont lieu au gouvernement fédéral. La complexité des nouvelles exigences en matière de production de rapports prévues par la *Loi*, comme les rapports de communication mensuels, a nécessité une refonte complète du processus d'administration du Registre. Cela a entraîné d'importantes modifications et améliorations du Registre, ce qui l'a rendu plus souple et lui a permis d'être mieux adapté aux besoins de ses utilisateurs. Ces modifications importantes ont été effectuées en temps voulu, à l'intérieur des limites budgétaires et sans problèmes techniques majeurs.

Pour faire respecter la *Loi*, il est essentiel de la faire connaître. Par conséquent, l'un de mes objectifs consistait à mieux faire comprendre la raison d'être de la *Loi* et ses exigences aux lobbyistes, à leurs clients, aux titulaires d'une charge publique et aux autres personnes concernées par les activités de lobbying. Pour ce faire, nous avons eu recours à divers produits et moyens de communication comme les communications directes, les séances d'information et les didacticiels en ligne, pour n'en citer que quelques-uns.

Au cours de la période visée par le présent rapport, nous avons continué d'enquêter sur les infractions présumées à la *Loi* et au Code. La *Loi* a modifié un certain nombre de critères de conformité pour le CAL. Par conséquent, au cours de l'année qui vient de s'écouler, nous sommes efforcées d'incorporer ces modifications dans nos processus établis et d'en élaborer de nouveaux afin de traiter de questions comme le processus d'exemption de l'interdiction d'exercer des activités de lobbying pendant cinq ans.

En conclusion, le Commissariat a accompli beaucoup au cours de la dernière année, tant sur le plan de la préparation en vue de l'entrée en vigueur de la *Loi sur le lobbying* que sur celui de sa mise en œuvre. Je suis persuadée que ces travaux, comme les autres résultats obtenus par le CAL, contribueront dans une large mesure à l'accroissement de la confiance dans le processus décisionnel du gouvernement fédéral.



Karen E. Shepherd
Commissaire au lobbying

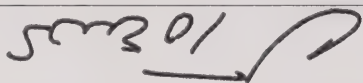
Table des matières

| | |
|----|--|
| 1 | Message de la commissaire..... |
| 3 | SECTION I : SURVOL DU MINISTÈRE..... |
| 5 | Raison d'être..... |
| 5 | Responsabilités..... |
| 6 | Résultat stratégique et Architecture des activités de programme (AAP) |
| 7 | Résumé du rendement..... |
| 8 | Contribution des priorités au résultat stratégique et aux activités de programme |
| 10 | Analyse du risque..... |
| 12 | Profil des dépenses..... |
| 13 | Postes votés et législatifs |
| 15 | SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT |
| 15 | STRATÉGIQUE..... |
| 16 | Enregistrement des lobbyistes..... |
| 16 | Avantages pour les Canadiens |
| 16 | Analyse du rendement..... |
| 17 | Leçons apprises..... |
| 18 | Éducation et recherche..... |
| 19 | Avantages pour les Canadiens |
| 19 | Analyse du rendement..... |
| 19 | Leçons apprises..... |
| 20 | Examens et enquêtes effectués en vertu de la Loi sur le lobbying et du Code de |
| 20 | <i>déontologie des lobbyistes</i> |
| 20 | Avantages pour les Canadiens |
| 21 | Analyse du rendement..... |
| 21 | Leçons apprises..... |
| 23 | SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES..... |
| 25 | Faits saillants financiers..... |
| 26 | Tableaux de renseignements supplémentaires..... |
| 27 | Autre point d'intérêt..... |

Commissariat au lobbying du Canada

2008-2009

Rapport ministériel sur le rendement



L'honorable Vic Toews, C.P., C.R., député
Président du Conseil du Trésor

Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) constitue un élément clé du cycle de la planification, de la surveillance, de l'évaluation et du compte rendu des résultats au Parlement et aux Canadiens. Les RMR sont au cœur de la responsabilisation et de la gestion axée sur les résultats au gouvernement.

Les ministères et organismes sont invités à préparer leur rapport d'après les principes du gouvernement du Canada pour la présentation de rapports. Ces principes sont le fondement conceptuel de la préparation des RMR et s'inscrivent dans les pratiques actuelles recommandées en matière de rapports publics.

Selon ces principes, des rapports efficaces sur le rendement fournissent un compte rendu concis, cohérent, fiable et équilibré du rendement d'une organisation en rapport avec ses plans, ses priorités et les résultats prévus. Le RMR met l'accent sur les résultats en faisant un compte rendu non seulement des activités et des extrants qui ont été réalisés, mais également des progrès accomplis pour atteindre les résultats stratégiques – les avantages durables pour les Canadiens et la société canadienne. Le rendement y est mis en contexte et est relié aux plans et aux résultats prévus (on explique les modifications pertinentes apportées), les principaux risques et défis à relever pour l'obtention des résultats y sont présentés et l'on discute des risques et des défis principaux qui ont une incidence sur le rendement de l'organisation. Un RMR efficace établit un lien solide entre les ressources et les résultats pour montrer ce que l'on a accompli au moyen d'une gestion rigoureuse des fonds publics. On y rend également compte des résultats réalisés en association avec d'autres organisations gouvernementales et non gouvernementales. En dernier lieu, le RMR est crédible et équilibré parce que le rendement déclaré y est étayé d'éléments d'information probants et impartiaux et parce qu'on y discute des leçons apprises.

Le présent RMR ainsi que celui de beaucoup d'autres organisations, est disponible dans le site Internet du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-prc/estimf.asp>. Les lecteurs qui veulent obtenir une revue pangouvernementale détaillée de la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que nation peuvent consulter *Le rendement du Canada 2008-2009*, qui est structurée en fonction de quatre grands secteurs de dépenses (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales). Ce rapport est disponible à la page du Carrefour de la planification et du rendement du site Web du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pgs-cpr/home-accueil-fra.aspx>. Le *Survot Rapports sur le rendement 2008-2009*, également disponible à la page du Carrefour, sert de document directeur pour les 92 RMR et comprend un aperçu global des dépenses réelles pour l'ensemble du gouvernement, qui est structurée en fonction des mêmes quatre grands secteurs de dépenses décrits dans le document *Le rendement du Canada*, et on y présente également des faits saillants des rapports sur le rendement des ministères et organismes.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer de façon continue l'information qu'il communique au Parlement et aux Canadiens. La rétroaction des lecteurs est importante pour assurer une amélioration constante des RMR et des autres documents relatifs au Budget des dépenses. Pour tout commentaire ou toute question, veuillez communiquer par courriel avec la Division de la responsabilité et des rapports au Parlement du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

Partie II – Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le **Budget supplémentaire des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès
des Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)

Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

No. de catalogue : BT131-4/100-2009

ISBN 978-0-660-64345-8



Commissariat au lobbying du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009

CAI
FN
-E77



Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report

For the period ending
March 31, 2009



Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically: A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2009.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/60-2009
ISBN 978-0-660-64346-5

Foreword

The Departmental Performance Report (DPR) is a key component in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and Canadians. DPRs are at the heart of accountability and managing for results in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports according to the Government of Canada Reporting Principles. These principles form the conceptual foundation upon which DPRs are prepared, and are consistent with current recommended public reporting practices.

Based on these principles, an effective performance report provides a concise, coherent, reliable, and balanced account of an organization's performance in relation to its plans, priorities, and expected results. The DPR focuses on results by reporting not only the activities and outputs achieved, but also the progress made toward achieving strategic outcomes—the enduring benefits for Canadians and Canadian society. It sets performance in context, associates performance with plans and expected results (explaining any relevant changes), presents the key risks and challenges faced in the pursuit of results, and discusses how these risks and challenges affected organizational performance. An effective DPR has strong linkages between resources and results to show what was achieved through the sound stewardship of public funds. It also reports on results realized in partnership with other governmental and non-governmental organizations. Finally, the DPR is credible and balanced because it uses objective, evidence-based information to substantiate the performance reported and discusses lessons learned.

This DPR, along with those of many other organizations, is available on the Treasury Board of Canada Secretariat website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Readers seeking a high-level, whole-of-government overview of the federal government's contribution to Canada's performance as a nation should refer to *Canada's Performance 2008–09*, which is structured around four broad spending areas (Economic Affairs, Social Affairs, International Affairs, and Government Affairs). *Canada's Performance 2008–09* is available on the Planning and Performance Gateway on the Secretariat's website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-eng.aspx>). The *Overview of Departmental Performance Reports 2008–09*, which is also found on the Planning and Performance Gateway, serves as a guide to the 92 DPRs. The DPR Overview includes both a whole-of-government view of actual spending, which is structured around the same four broad spending areas seen in *Canada's Performance*, and selected highlights from departmental and agency performance reports.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers is important to ensure that DPRs and other Estimates documents continue to be refined over time. Comments or questions can be directed to the Parliamentary Reporting and Accountability Division of the Treasury Board of Canada Secretariat by email at prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.



Recycled
Supporting responsible use
of forest resources
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003021
© 1996 Forest Stewardship Council





**Office of the Commissioner
of Official Languages**

**Performance Report
for the period ending March 31, 2009**

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Josée Verner'.

**The Honourable Josée Verner
President of the Queen's Privy Council of Canada**

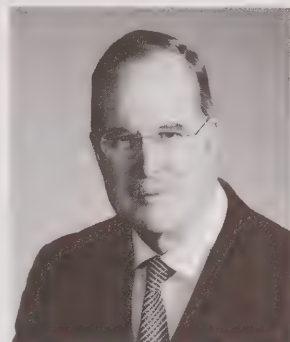
Table of Contents

| | |
|---|-----------|
| Message from the Commissioner of Official Languages | 1 |
| Section I: Overview | 3 |
| 1.1 Summary Information..... | 3 |
| 1.2 Performance Summary | 5 |
| Section II: Analysis by Program Activity | 12 |
| 2.1 Strategic Outcome | 12 |
| 2.2 Program Activity 1: Protection Through Compliance Assurance | 12 |
| 2.3 Program Activity 2: Promotion Through Policy and Communications | 16 |
| 2.4 Program Activity 3: Internal Services | 22 |
| Section III: Supplementary Information | 26 |
| 3.1 Financial Highlights | 26 |
| 3.2 List of Supplementary Information Tables..... | 29 |
| 3.3 Other Items of Interest | 29 |

Message from the Commissioner of Official Languages

I am pleased to present the Performance Report of the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) for the fiscal year ending March 31, 2009.

An important achievement in 2008–2009 was the renewal of my ombudsman role, which is based on two principles: a more effective resolution of complaints with sustainable results, and the prevention of problems that lead to complaints.



OCOL is becoming more proactive in its interventions, driven mainly by our constant concern for ongoing systemic issues to full compliance with the *Official Languages Act* (the Act). One example of preventive interventions is my study released in December 2008, *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport*. In the report, I issued recommendations to the Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games to ensure appropriate service delivery during the event. OCOL also conducted an official languages awareness campaign with over 20 federal institutions that will have a key role in the 2010 Games. The campaign focused on raising awareness about the importance of integrating official languages into the planning of 2010 initiatives, both in terms of service to the public and the advancement of both official languages.

My staff conducted audits and studies throughout the year, which provided Parliament with reliable information to enable its members to fulfill their important role of holding the federal government accountable for its stewardship of the equal status of English and French in Canada. My 2007–2008 annual report and its seven recommendations informed Parliament, Canadians and government leaders of areas where changes are essential to ensure the equal status of English and French in Canada.

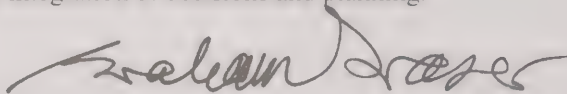
As 2009 marks the 40th anniversary of the enactment of the Act, the timing could not be more suitable to highlight a landmark decision of the Supreme Court of Canada in which I participated as co-appellant during the 2008–2009 period. Indeed, linguistic equality has taken an important step forward with the Supreme Court of Canada's decision in *DesRochers v. Canada (Industry)*, 2009 SCC 8, which will mark history as the first case in which the Supreme Court interpreted the nature and scope of linguistic obligations in communications with and delivery of services to the public under Part IV of the Act. This case will continue to be a reference and a valuable interpretive tool when measuring the compliance of federal institutions.

To ensure that linguistic duality remains a priority in Canada, OCOL continued to monitor the government's actions under the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013: Acting for the Future*, which was announced in June 2008.

OCOL took part in many activities to increase Canadians' awareness of the values of linguistic duality and the important role played by official language minority communities across the

country. For example, OCOL was actively involved in promoting both official languages during the 400th anniversary of the founding of Québec City.

Finally, OCOL continued to invest in organizational management, namely to define the requirements of suitable informatics infrastructure, which is essential to program delivery, accountability to Parliament and the internal integration of decisions and planning.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Graham Fraser', with a stylized, flowing script.

Graham Fraser

Section I: Overview

1.1 Summary Information

Raison d'être

The Commissioner's mandate is to promote the *Official Languages Act*, oversee its full implementation, protect the language rights of Canadians and promote linguistic duality and bilingualism in Canada.

Responsibilities

The mandate of the Commissioner of Official Languages is set out in section 56 of the *Official Languages Act*:

It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

The Commissioner therefore has a mandate to take all measures within his power to ensure that the three main objectives of the *Official Languages Act* are met, which are to:

- Ensure the equality of English and French in Parliament, the Government of Canada, the federal administration and the institutions subject to the Act;
- Support the development of official language communities in Canada; and
- Advance the equality of status and use of English and French in Canadian society.

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal, after approval by resolution of the House of Commons and the Senate, for a seven-year term. The Commissioner of Official Languages reports directly to Parliament.

In this context, OCOL has a distinct mandate under the *Official Languages Act*. Each federal institution is responsible for implementing the Act within its area of jurisdiction. As well, the following federal entities have particular responsibilities with respect to official languages (for a description of their specific roles refer to OCOL's Web site at www.ocol-clo.gc.ca/html/mission_e.php):

- Treasury Board Secretariat
- Department of Canadian Heritage
- Department of Justice
- Public Service Commission of Canada

- Canada School of Public Service
- House of Commons and Senate Standing Committees on Official Languages.

Strategic Outcome and Program Activity Architecture

To pursue its mandate effectively, OCOL's architecture of program activities consists of a single strategic outcome and three program activities (two of an operational nature and one of a management nature) as follows:

| | | |
|---------------------------------|---|--|
| Strategic Outcome | Canadians' rights under the <i>Official Languages Act</i> are protected and respected by federal institutions and other organizations subject to the Act; and linguistic duality is promoted in Canadian society. | |
| Program Activity | 1. Protection through Compliance Assurance | 2. Promotion through Policy and Communications |
| | 3. Internal Services | |
| Sub-Activity¹ | 3.1 Governance and Management Support 3.2 Resource Management Services | |

Program Activity Architecture Crosswalk

OCOL revised the wording of its strategic outcome and program activities with approval from Treasury Board in April 2008. The structure of the Program Activity Architecture (PAA) remained unchanged with a single strategic outcome and resulting program activities. The revised PAA involved no redistribution of financial resources. Descriptions for the program activities were modified slightly, as reflected in Section II of this report. A separate program activity for Internal Services was added to the OCOL PAA as per the revised profile for all federal entities since July 2008.

| Former PAA included in 2008–2009 Report on Plans and Priorities | Revised PAA included in 2009–2010 Report on Plans and Priorities |
|--|--|
| Strategic Outcome: Compliance with and respect for the <i>Official Languages Act</i> by federal institutions and other organizations subject to the Act. | Strategic Outcome: Canadians' rights under the <i>Official Languages Act</i> are protected and respected by federal institutions and other organizations subject to the Act; and linguistic duality is promoted in Canadian society. |
| Program Activity 1: Compliance Assurance | Program Activity 1: Protection through Compliance Assurance |
| Program Activity 2: Policy and Communications | Program Activity 2: Promotion through Policy and Communications |
| | Program Activity 3: Internal Services |

¹ Since the third sub-activity identified for small agencies' internal services, namely "Asset Management Services," was not materially relevant to OCOL, it was not included in the PAA.

Alignment of Program Activity Architecture to Government of Canada Outcomes

The Commissioner of Official Languages is an officer of Parliament who reports directly to Parliament and is thereby independent from government.

1.2 Performance Summary

The following table presents the financial and human resources managed by OCOL in 2008–2009.

Financial and Human Resources

| 2008–2009 Financial Resources (\$000) | | |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
| 19,906 | 22,040 | 21,167 |
| 2008–2009 Human Resources (FTEs*) | | |
| Planned | Actual | Difference |
| 177.5 | 155.3 | 22.2 |

* Full-Time Equivalents

OCOL was allocated by Parliament \$22.0 million in Total Authorities, namely \$19.9 million through Main Estimates (Planned Spending) and \$2.1 million through Supplementary Estimates mainly for collective agreement settlements and severance payments. In order to fulfill its mandate, OCOL spent \$21.2 million, \$0.8 million less than Total Authorities.

Planned FTEs reflect OCOL's allocation of Total Authorities for human resources, details of which are shown in section II of this report. The variance in FTEs is primarily due to reengineering of Compliance Assurance program activity and to ongoing challenges in recruiting personnel resulting in staffing delays.

Additional information is provided in section 3.1 of this report, under Financial Highlights.

Contribution of the Strategic Objectives to the Strategic Outcome

The 2008–2009 Report on Plans and Priorities (RPP) described the four strategic objectives that OCOL pursues, as set out in its 2008–2011 Strategic Plan. This 2008–2009 Performance Report presents OCOL's performance against key commitments made under the four strategic objectives, and Section II, "Analysis by Program Activity," states accomplishments under the PAA.

The following table presents, for each of the four strategic objectives, the key commitments made in the 2008–2009 RPP, a high-level summary of actual performance and a self-assessment of performance status based on the Treasury Board Secretariat's scale² of expectations. Note that

² Treasury Board Secretariat scale for performance status: **exceeded** – more than 100% of the expected level of performance, as evidenced by the indicator and target or planned activities and outputs; for the priority or result identified in the corresponding RPP was achieved during the fiscal year; **met all** – 100% was achieved; **mostly met** – 80% to 99% was achieved; **somewhat met** – 60% to 79% was achieved; and **not met** – less than 60% was achieved.

judgmental assessments were made using information from the regular progress reports and then translated on to the scale since no numeric target was in place in 2008–2009.

| Strategic Outcome: Canadians' rights under the <i>Official Languages Act</i> are protected and respected by federal institutions and other organizations subject to the Act; and linguistic duality is promoted in Canadian society. | | |
|---|---|---------------------------|
| Commitments Made in 2008–2009 RPP | Performance Summary | Performance Status |
| <i>Strategic Objective 1: Linguistic duality, as a fundamental value, is fully integrated into the culture of federal institutions subject to the Act.</i> | | |
| 1. Examine ways to improve dispute-resolution processes and prevention activities | <p>In 2008–2009, OCOL completed its examination of ways to improve dispute-resolution processes and prevention activities, and began implementing a new informal dispute resolution mechanism to resolve complaints, which is now called the facilitated resolution process. Out of the 606 admissible complaints received in 2008–2009, 544 (or 90%) were treated or are currently being treated using this process, and the remaining ones are being treated by way of a formal investigation.</p> <p>OCOL also re-examined ways of informing deputy heads of institutions about complaints, and introduced a quarterly report that was sent to 51 deputy heads twice in 2008–2009 instead of a notice of intent for each complaint.</p> <p>In addition, OCOL began developing and implementing specific prevention strategies, including one to improve compliance with the Act at the Toronto Pearson International Airport and another to raise awareness with key federal institutions about official languages in advance of the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Games (see commitment 5 below).</p> | Met all |
| 2. Study the principles of governing horizontal issues while taking into account the mechanisms available to the public administration to ensure the full implementation of all parts of the Act | <p>The Commissioner addressed horizontal governance in his 2007–2008 annual report and presented three recommendations to government on how to improve the horizontal management of official languages www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_2007_08_e.php. In addition, while these recommendations have not yet been answered, the government went through transformations³ in February and March 2009 to simplify its organizational structure, reduce overlapping responsibilities and confirm the role of deputy heads as those having primary responsibility for human resources management in the federal administration. These changes contribute to the level of instability in human resources management and, by extension, in official languages management and coordination. The Commissioner took this opportunity to remind government leaders of the important role bilingualism plays in the public service.</p> | Met all |

³ On February 6, 2009, the Prime Minister announced the creation of the Office of the Chief Human Resources Officer, which reports to the Treasury Board Secretariat. Since March 2, 2009, the Office has been responsible for the duties of the now-abolished Canada Public Service Agency. The Office of the Chief Human Resources Officer also carries out the Treasury Board Secretariat's former compensation and human resources management responsibilities.

| Commitments Made in 2008–2009 RPP | Performance Summary | Performance Status |
|--|---|-----------------------|
| <i>Strategic Objective 2: The vitality of official language minority communities in Canada is continually strengthened.</i> | | |
| <p>3. Investigate receivable complaints that involve Part VII of the Act and follow up on the recommendation regarding budget cutbacks that included cancelling the Court Challenges Program</p> | <p>Part VII of the <i>Official Languages Act</i> sets out the federal government's commitment to enhance the vitality of Anglophone and Francophone minorities in Canada and support their development, as well as to foster full recognition and use of both English and French in Canadian society. OCOL received 29 admissible complaints under Part VII of the Act in 2008–2009. This represented 5% of the 606 admissible complaints received during the year. (See section 2.2 of this report for details.)</p> <p>A follow-up was conducted on the Commissioner's recommendation (from the 2007–2008 Annual Report) made to the Treasury Board Secretariat about ensuring the inclusion of Part VII requirements in expenditure reviews. As part of this follow-up, the Commissioner was informed that departments have now been instructed to discuss the impact of their activities on official language communities and to define strategies to mitigate any potential negative impact.</p> <p>In addition, to settle a proceeding pursuant to Part X of the Act commenced by a complainant before the Federal Court based on the Commissioner's investigation into the budget cutbacks that included cancelling the Court Challenges Program, the government announced that it would establish a new language rights support program by the end of 2009.</p> | Met all |
| <p>4. Evaluate the government's results under phase two of the 2003–2008 <i>Action Plan for Official Languages</i></p> | <p>The evaluation of the Government of Canada's 2003–2008 <i>Action Plan for Official Languages</i> was completed, with the results included in the Commissioner's 2007–2008 Annual Report. The Government of Canada announced a new action plan to ensure an adequate level of funding for official languages. The <i>Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013: Acting for the Future</i> takes into account some of the concerns expressed by the Commissioner, particularly the inclusion of arts and culture. OCOL is continuing to monitor this file closely, and to urge the government, through various public forums, to ensure that all measures in the Roadmap are implemented to foster the vitality of official language communities.</p> | Met all |

| Commitments Made in 2008–2009 RPP | Performance Summary | Performance Status |
|--|--|--------------------|
| <i>Strategic Objective 3: Linguistic duality is recognized and promoted as a value in a diverse Canadian society.</i> | | |
| 5. Study how the Organizing Committee for the 2010 Olympic Games applies the requirements of its official languages agreement with the federal government | <p>In December 2008, OCOL published the study <i>Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport</i>, in which the Commissioner made several recommendations to encourage, on the one hand, the Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games (VANOC) to respect the language requirements set out in Annex A of the Multiparty Agreement and, on the other hand, certain institutions, including Canadian Heritage, to support VANOC in this respect.</p> <p>As well, OCOL conducted an official languages awareness campaign with over 20 federal institutions that have a key role to play in the context of the 2010 Games. The campaign focused on raising awareness about the importance of integrating official languages into planning for 2010 initiatives, both in terms of service to the public and the advancement of both official languages. In general, institutions welcomed the opportunity to discuss their obligations with OCOL.</p> | Met all |
| 6. Highlight the need to promote the learning of both official languages by youth through all levels of education | <p>In the context of the second phase of the <i>2003–2008 Action Plan for Official Languages</i>, OCOL launched a study on opportunities for learning a second language in Canadian universities. The first phase of the study was a survey that all Canadian universities were asked to complete in order to learn about existing opportunities for French second-language instruction and measures taken by English-language universities to encourage students to learn a second language in university or to maintain their existing knowledge of the second language. The study, to be completed in 2009–2010, also reviews the range of programs offered in Canada by bilingual and French-language universities, as well as the English second-language learning opportunities offered in Quebec.</p> | Mostly met |
| <i>Strategic Objective 4: OCOL fosters the growth and renewal of its personnel and applies the principles and practices of sound management, taking into account its independence from government.</i> | | |
| 7. Improve OCOL's performance and risk management | <p>In 2008–2009, OCOL revised its Program Activity Architecture (which received approval from the Treasury Board Secretariat in April 2008), and developed and approved a performance measurement framework to evaluate its work on behalf of Parliament. The framework is being implemented incrementally over three years starting in 2009–2010.</p> <p>OCOL formalized its first corporate risk profile, which will be updated annually and used to inform strategic and operational planning, as well as internal audit planning.</p> | Met all |
| 8. Develop an information management and information technology strategy | <p>A five-year information management and information technology (IM/IT) strategic plan was developed to allow OCOL to benefit from sustainable technological solutions for current and future organizational needs. The implementation plan was initiated in 2008–2009. OCOL developed a short-term funding strategy for its IM/IT investments, and continues to work closely with the Treasury Board Secretariat to prepare a business case that OCOL will present to the Advisory Panel on the Funding and Oversight of Officers of Parliament.</p> | Mostly met |

OCOL is satisfied that all of the commitments it has made to advance its four strategic objectives announced in the 2008–2009 RPP were either met or mostly met. By introducing a new informal complaint resolution mechanism and developing prevention strategies such as the Vancouver 2010 awareness campaign, OCOL took measures in 2008–2009 to modernize its ombudsman role to ensure the language rights of Canadians are respected and to increase compliance with the *Official Languages Act*. As well, OCOL continued to monitor the government's actions and make recommendations in various forums to ensure that linguistic duality in Canada remains a priority. Finally, OCOL continued investing in organizational management, namely to define the requirements of a suitable informatics infrastructure, which is essential to program delivery, the implementation of performance measures to enhance accountability to Parliament and more integrated planning to facilitate decision making.

Risk Analysis

The external and internal factors of OCOL's operating environment that have influenced the organization's performance in 2008–2009 are discussed briefly in the following paragraphs to provide context to this report.

External Factors

OCOL observed ongoing systemic issues related to full compliance with the *Official Languages Act*, such as active offer, the availability of service in the minority official language and the use of French as a language of work in the federal public service. This, coupled with the current challenges facing Canada on the economic, political and social fronts, may give rise to a perception that the *Official Languages Act* is less important or less relevant in these particular times. To mitigate this risk, OCOL must remind Parliament and government leaders of the importance of a dynamic vision of linguistic duality and of the need to show ongoing commitment and leadership, especially in the current economic crisis. OCOL began to look at how it can improve its ombudsman role to effect change and create more lasting results for Canadians. For example, through the study released in December 2008, *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport*, the Commissioner issued recommendations to the Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games to ensure appropriate service delivery during the event.

As well, to deliver on its mandate, OCOL must maintain its real and perceived independence from government to provide unbiased advice and information to Parliament and institutions subject to the Act. Yet, the Commissioner of Official Languages is an officer of Parliament who applies central agency administrative policies in part or in whole; as such, his independent status may be challenged if not well understood. To manage this risk, OCOL and other officers of Parliament continued examining central agency policies and requirements and working with the Treasury Board Secretariat to determine the appropriate application of these policies in a manner that respects the independence of officers of Parliament.

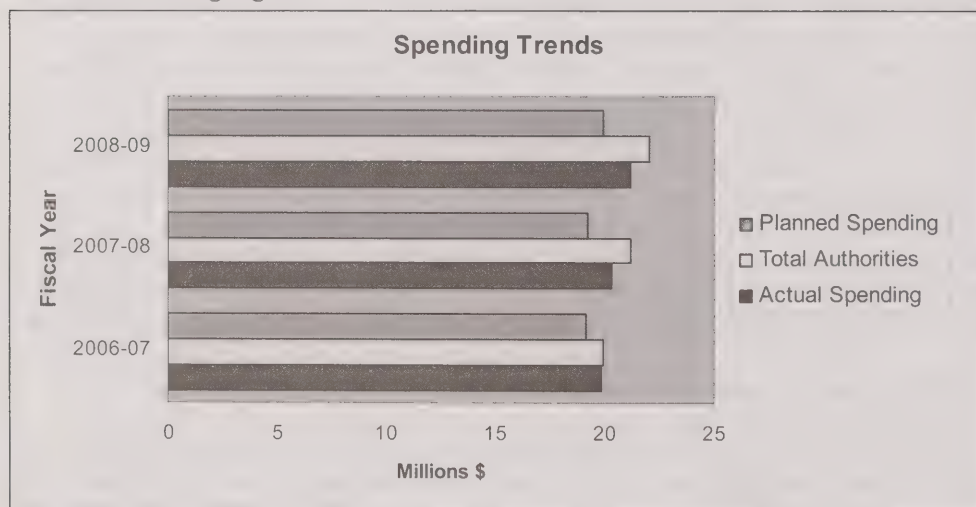
Internal Factors

Staff turnover at OCOL was 22% in 2008–2009, including the turnover of several senior management positions. This had some impact on the organization. In addition, a major restructuring exercise took place within one of OCOL's five sectors, to implement an organizational structure that better meets its current and future needs.

OCOL's informatic infrastructure currently limits the organization in the scope of some of its compliance assurance, promotion of linguistic duality and accountability activities. OCOL must therefore renew its infrastructure and related technological tools, which requires new investments. OCOL is working in close cooperation with the Treasury Board Secretariat to prepare a proposal that will be presented to the Advisory Panel on the Funding and Oversight of Officers of Parliament.

Expenditure Profile

OCOL's actual spending for 2008–2009 was \$21.2 million. Over the past three years, actual spending has increased by 16%. This increase was primarily due to collective agreement settlements and additional funding received for the development and implementation of the access to information and internal audit functions. The chart below shows OCOL's spending trend over a three-year period. Additional information is provided in section 3.1 of this report, under Financial Highlights.



Voted and Statutory Items

The following table shows the voted items Parliament approved through the Main Estimates, with its supply bills.

| (\$000) | | 2006–2007 | 2007–2008 | 2008–2009 | |
|----------------------------|--|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Voted or Statutory Item | Truncated Vote or Statutory Wording | Actual Spending | Actual Spending | Main Estimates | Actual Spending |
| 20 | Program expenditures | 17,931 | 18,384 | 17,764 | 19,173 |
| Statutory items | Contributions to employee benefit plans | 1,901 | 1,962 | 2,142 | 1,994 |
| | Total | 19,832 | 20,346 | 19,906 | 21,167 |

Section II: Analysis by Program Activity

2.1 Strategic Outcome

This section presents OCOL's progress in 2008–2009 toward its strategic outcome through activities carried out under the three program activities of its PAA (or OCOL's ongoing activities grouped under six expected results⁴). Each of the following sub-sections discusses one program activity in the following manner:

- Describing what is involved in the program activity (defined according to implementation of the Management, Resources, and Results Structure Policy);
- Reporting on resource use in 2008–2009;
- Presenting a summary of OCOL's performance based on expectations, including a performance status using the Treasury Board Secretariat scale (refer to Section 1.2 for a description of the scale);
- Discussing what benefits Canadians derived from the activities delivered by OCOL in terms of the protection of and respect for language rights and the promotion of linguistic duality in Canadian society;
- Providing an overall analysis of OCOL's performance in 2008–2009; and
- Identifying lessons learned from this year's activities.

In the next few years, OCOL will be in a position to provide a more results-based performance story (compared to this report, which is primarily activity based) since in 2009–2010 it started to implement its performance measurement framework developed in 2008–2009. As mentioned earlier in this report, OCOL applied judgmental assessments using information from the regular monitoring reports to use the Treasury Board Secretariat's scale since no numeric target was in place in 2008–2009.

2.2 Program Activity 1: Protection Through Compliance Assurance

Activity Description

Through this program activity, OCOL investigates complaints filed by citizens who believe their language rights have not been respected, evaluates compliance with the *Official Languages Act* by federal institutions and other organizations subject to the Act through performance measurements and audits, and intervenes proactively to prevent non-compliance with the Act. As well, OCOL may intervene before the courts in cases that deal with non-compliance with the *Official Languages Act* or the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

⁴ The expected results stated in the 2008–2009 RPP are essentially the same ones presented in this 2008–2009 performance report, with only minor wording changes.

| Program Activity 1: Protection Through Compliance Assurance | | | | | |
|---|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| 2008–2009 Financial Resources (\$000) | | | 2008–2009 Human Resources (FTEs) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 9,133 | 10,113 | 9,537 | 90.3 | 71.6 | 18.7 |

Parliament approves appropriations for OCOL, and these resources are allocated to program activities in order to fulfill OCOL's mandate. In 2008–2009, \$10.1 million and 90.3 FTEs were allocated to this program activity, including its share of Internal Services.

Total Authorities include the Main Estimates (Planned Spending) approved at the beginning of the year and Supplementary Estimates approved during the year. The increase of \$0.4 million (4 percent) in Total Authorities from 2007–2008 is mainly due to its share of collective agreement settlements, payments of severance pay, parental benefits and vacation pay.

Planned FTEs reflect the resources available as part of Total Authorities. In 2008–2009, 71.6 full-time equivalent (FTE) employees were used. This represents 79.0% percent of the planned 90.3 FTEs. It also represents a decrease of 1.4 (1.9 percent) in the number of FTE employees used from last year, due to reengineering activities and subsequent delays in staffing. In 2007–2008, OCOL used 73 FTE employees, representing 84.9 percent of the planned 86 FTE employees.

Additional info is provided in section 3.1 of this report, under Financial Highlights.

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|--|---|--------------------|
| 1. Canadians receive timely and appropriate responses to their complaints, requests for action and inquiries | <p>Investigations:</p> <p>From April 1, 2008 to March 31, 2009, OCOL received 785 complaints related to the implementation of the <i>Official Languages Act</i>. Of those complaints, 606 (77%) were considered admissible because, in OCOL's opinion, they related to an obligation set out in the Act, involved an institution subject to the Act and concerned a specific incident. Of the 606 admissible complaints recorded during this period, 62% involved language of service; 17%, language of work; 5%, the advancement of English and French; 9%, the language requirements of positions in the federal public service; and 1%, equitable participation. In total, OCOL closed 513 complaint files during the fiscal year, with 927 files remaining open as of March 31, 2009.</p> <p>As mentioned in Section 1.2 of this report, under Commitment 1, OCOL began implementing a new dispute resolution process applicable to most complaints, to provide a more effective service to Canadians where appropriate. OCOL also started developing service standards in 2008–2009 to respond in a more timely fashion to complaints beginning in 2009–2010.</p> <p>Requests for information:</p> <p>In 2008–2009, OCOL responded to more than 400 requests for information by telephone and in writing on the application of the <i>Official Languages Act</i> and related subjects.</p> | Mostly met |

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|--|---|--------------------|
| <p>2. Federal institutions and other organizations subject to the <i>Official Languages Act</i> are fully aware of the extent of their compliance under the Act and what they need to do to fulfil their obligations under the Act</p> | <p>OCOL maintains regular contact and shares information with official languages coordinators across Canada, namely through attendance at the various departmental committees on official languages and regular liaison with federal institutions.</p> <p>Audits:</p> <p>OCOL updated its external audit policy to reflect the renewed ombudsman role of the Commissioner. The audit methodology, through a more collaborative approach with audited institutions, seeks the commitment of senior leaders to achieve positive, sustainable results for Canadians.</p> <p>OCOL published the following two audits in 2008–2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Audit of Service to the Public at Agriculture and Agri-Food Canada (March 2009)</u> - <u>Audit of the Bilingual Weather and Environmental Services Provided on the Environment Canada Automated Telephone Network (November 2008).</u> <p>Both departments targeted by the audits cooperated with OCOL, and action plans were developed on how they intend to implement the Commissioner's recommendations.</p> <p>Audits of National Defence and the Halifax International Airport Authority were undertaken during the year, with reports to be published in late 2009. In addition, preparatory work was begun for an audit of services provided by Service Canada in the form of in-person and telephone observations. The audit itself will be conducted in 2009-2010, based in part on the observation data collected in 2008-2009.</p> <p>Four follow-ups to previous audits were completed during the fiscal year:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Audit of Services to the Public at Highway Border Crossings of the Canada Border Services Agency – Follow-up (August 2008)</u> - <u>Audit of the Management of the Official Languages Program at Public Works and Government Services Canada – Follow-up (August 2008)</u> - <u>Audit of the Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations – Follow-up (August 2008)</u> - <u>Audit of the Implementation of Section 41 of Part VII of the <i>Official Languages Act</i> by the Canadian Tourism Commission – Follow-up (August 2008).</u> <p>The large majority of the Commissioner's recommendations were implemented by the institutions targeted by these audit follow-ups.</p> | <p>Met all</p> |

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|------------------|--|-------------------------------|
| (continued) | <p>Performance Measurement:</p> <p>Under the renewed approach to the Commissioner's ombudsman role, OCOL modified the method used to prepare its performance report cards. The new method has a stronger focus on achieving concrete and sustainable results using a revised rating guide and a more customized procedure to assess and contextualize indicators. The assessments now include services offered by e-mail as a source of information and are prepared on a two-year cycle (year one focuses on separate employers and year two on institutions).</p> <p>In 2008–2009, OCOL piloted its first horizontal report card focusing on the services offered at five major Canadian airports (Vancouver, Toronto, Ottawa, Montréal and Halifax). This report card provided valuable information to the Commissioner, airport authorities and key stakeholders on the experience of travellers at each airport, with a particular emphasis on services provided by the Canadian Air Transport Security Authority, Air Canada, airport authorities and several third-party service providers. These report cards are available on OCOL's Web site at www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_2008_09_p13_e.php.</p> <p>Court Interventions:</p> <p>During the relevant period, three judgments⁵ were rendered in cases where the Commissioner acted as a party or intervener, including two from the Supreme Court of Canada (<i>Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau Brunswick Inc. v. Canada</i>, 2008 SCC 15; <i>Desrochers v. Canada (Industry)</i>, 2009 SCC 8). These judgments not only provide definite answers on issues of compliance for the federal institutions involved, but also contribute more generally by serving as interpretive tools and benchmarks for ongoing compliance activities and similar issues involving other federal institutions.</p> | <p>Met all</p> <p>Met all</p> |

⁵ *Northwest Territories (Attorney General) v. Fédération Franco-Ténoise*, 2008 NWTCA 05 ; *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau Brunswick Inc. v. Canada*, 2008 SCC 15; *Desrochers v. Canada (Industry)*, 2009 SCC 8.

Benefits for Canadians from this Program Activity

This program activity of Protection Through Compliance Assurance directly addresses the needs of Canadians to have their language rights protected through the investigation of complaints, the audit of institutions, the preparation of report cards, prevention initiatives and the use of court remedy. The Commissioner of Official Languages is an officer of Parliament, independent from government, to whom Canadians can turn with questions or concerns about their language rights. The Commissioner's annual report is an opportunity to increase parliamentarians' and Canadians' awareness of the status of Canada's two official languages and to identify areas requiring improvement through recommendations outlined in the Report.

Performance Analysis

In 2008–2009, OCOL met nearly all of its commitments with respect to this program activity. All major functions underwent significant changes as a result of the renewal of the Commissioner's ombudsman role, including the complaint resolution process, the audit process and official languages report cards. Highlights for the year include the successful introduction of the facilitated resolution process for complaints and the new airport report cards. Dealing with a backlog of complaints and staffing issues were some of the challenges affecting Expected Result 1 above.

Lessons Learned

Although the backlog of complaints was slightly reduced, complaints were not always resolved as quickly as desired, due in part to the transition to a new complaint resolution process, which involved training gaps, and in part to staff turnover. Ensuring an adequate capacity level of resources to effectively respond to complaints is a priority in 2009–2010. In addition, the transition to a new complaint resolution process has underlined the need for new IM/IT infrastructure to provide managers with the data they need to manage this process.

2.3 Program Activity 2: Promotion Through Policy and Communications

Activity Description

Through this program activity, OCOL works with parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Official Languages Act*, official language communities and the Canadian public to promote linguistic duality. OCOL builds links between federal institutions, official language communities and the different levels of government to help them better understand the needs of official language communities, the importance of bilingualism and the value of respecting Canada's linguistic duality. To fulfill its promotion role, OCOL conducts research, studies and public awareness activities, and intervenes with senior federal officials to instil an organizational culture that fully integrates linguistic duality.

| Program Activity 2: Promotion Through Policy and Communications | | | | | |
|---|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| 2008–2009 Financial Resources (\$000) | | | 2008–2009 Human Resources (FTEs) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 10,773 | 11,927 | 11,630 | 87.2 | 83.7 | 3.5 |

Parliament approves appropriations for OCOL. The resources are allocated to OCOL's program activities in order to fulfill its mandate. In 2008-2009, \$11.9 million and 87.2 FTEs were allocated to this program activity, including its share of Internal Services.

The increase of \$0.5 million (4.3 percent) in Total Authorities from 2007-2008 is mainly due to its share of the collective agreement settlements, payments of severance pay, parental benefits and vacation pay.

Planned FTEs reflect the resources available as part of Total Authorities. In 2008-2009, 83.7 FTEs were used. This represents 96.0% percent of the planned 87.2 FTEs. This represents an increase of 5.7 (7.3 percent) in the number of FTE employees used from last year. In 2007-2008, OCOL used 78 FTE employees, representing 96.3 percent of the planned 81 FTE employees.

Additional info is provided in section 3.1 of this report, under Financial Highlights.

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|--|---|--------------------|
| 3. Parliament receives useful advice and information about the official languages implications of evolving legislation, regulations and policies | <p>Appearances before Parliament:</p> <p>The Commissioner appeared before parliamentary committees five times in 2008-2009. First, in May 2008, he appeared before the Standing Committee on the Status of Women to comment on the role of officers of Parliament. The Commissioner also appeared in May before the House of Commons Standing Committee on Official Languages on the appointment of judges. Consequently, the government proposed the nomination of a new bilingual judge to the Supreme Court of Canada, an announcement that was well received by all stakeholders. Then, in June 2008, he presented his 2007-2008 annual report to the Standing Senate Committee on Official Languages and the House of Commons Standing Committee on Official Languages. Finally, in February and March 2009, he appeared before the same two committees to present his findings on the implementation of Part VII of the <i>Official Languages Act</i>, preparations for the Olympic Games, the television production industry, public service renewal and the Canadian Forces.</p> <p>A section specifically for parliamentarians was added to OCOL's Web site www.ocol-clo.gc.ca/html/parliamentarians_parlementaires_e.php.</p> | Met all |
| | <p>Legislative Monitoring:</p> <p>In terms of Bill C-31 (modifying the <i>Judges Act</i>), the Commissioner made a written submission to the Senate Standing Committee on Legal and Constitutional Affairs to raise awareness among its members of the importance of reviewing the process used to appoint judges. More specifically, the Commissioner highlighted the importance of having an adequate number of bilingual judges in the superior courts to ensure equal access to justice in both official languages. The Commissioner also used the occasion to discuss his views on the process for appointing judges to the Supreme Court of Canada.</p> | Met all |

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|---|--|--------------------|
| 4. The public, official language minority communities, the media and federal institutions and other organizations subject to the Act have access to information and tools to understand official language rights and obligations and the importance of linguistic duality in Canada | <p>Annual Reports:</p> <p>The 2007–2008 Annual Report was released on May 29, 2008. In it, the Commissioner noted that the absence of an overall vision explained the government’s lacklustre record in official languages. He emphasized that a global vision and coherent leadership are required if federal institutions are to meet official languages challenges. The Commissioner considers public service renewal, the language of work in federal institutions and demographic change to be three major issues. He included seven recommendations in the report. Through strategic meetings with ministers and key stakeholders in the National Capital Region and through activities in the regions, the Commissioner conveyed the main points of his conclusions and the importance of linguistic duality as a central value of Canadian identity and bilingualism. The report’s release generated 279 mentions in Canadian media.</p> <p>Production of the 2008–2009 Annual Report also took place during this period. The report looks back on the 40 years of the <i>Official Languages Act</i>.</p> | Met all |
| | <p>Promotion and Education:</p> <p>To provide a better understanding of the goals of the <i>Official Languages Act</i> as well as OCOL’s mandate and the official languages program in Canada to the Canadian public, parliamentarians and federal public servants, in 2008–2009 the Commissioner:</p> <ul style="list-style-type: none"> - carried out 90 interviews (1,447 mentions in Canadian media); - gave 41 speeches at conferences and public events, thereby reaching important target audiences, such as federal and provincial institutions, official language community leaders, the education sector, youth and language professionals; - issued 11 news releases, in particular on the results of four audits of seven institutions, the federal government’s announcement of a new official languages plan, priorities for Quebec’s English-speaking communities and federal government leadership in official languages. <p>Official languages were also promoted in various ways, for example, 43 information booths (15 national and 28 regional events) reaching some 23,000 people, and the publication of two issues of OCOL’s on-line newsletter <i>Beyond Words / Au-delà des mots</i>, which has 1,200 subscribers.</p> <p>Québec City celebrated its 400th anniversary in 2008. This event provided OCOL with a unique opportunity to raise awareness among Canadians about linguistic duality, particularly by underlining the importance of official language communities from one end of the country to the other. OCOL was represented by a booth in the Canada Tent on the Plains of Abraham over the course of 80 days. More than 12,000 people visited OCOL’s booth, where the value of two official languages in Canadian society were described and promoted.</p> <p>Also as part of the 400th anniversary activities, a representative from OCOL served as President of the 29th annual congress of the Association des juristes d’expression française de l’Ontario. Under the theme “La justice en français au-delà des remparts,” the congress was an</p> | Met all |

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|------------------|---|-------------------------------|
| (Continued) | <p>opportunity to bring together the French-speaking legal communities of Ontario and Quebec, and to celebrate the fundamental values shared by these communities in a bilingual, bilingual country. During the congress, a questionnaire game on language rights was organized to promote language rights in an original way to a larger audience. The activity was an outstanding success and resulted in effective cooperation among key players from the government, legal and community sectors to share relevant information on current affairs involving language rights.</p> <p>Since 2009 is the 40th anniversary of the <i>Official Languages Act</i>, OCOL reviewed its global communications strategy for 2008–2010 to include activities that will highlight this event.</p> <p>The Young Professionals Network was established at OCOL in 2007 for young employees and the young at heart, in part to give them a voice within the organization, to provide training opportunities and to allow them to become ambassadors for official languages and OCOL to other public servants and Canadian society. As an official languages ambassador, the Network launched a strategy in 2008 to better understand the issues and challenges involved in language of work (Part V of the Act) facing young public servants in federal institutions, and to implement measures that will help them overcome these challenges. A discussion forum has already been held with young public servants working in the field of official languages to help the Network better understand their situation. Another discussion forum open to young public servants from linguistic majorities and minorities as well as an awareness campaign are being planned for the fall of 2009. Through its efforts, the Network is seeking to make young public servants aware of their language-of-work rights and to find ways to change the organizational culture of federal institutions so linguistic duality becomes recognized as a value rather than a burden.</p> <p>Court Interventions:</p> <p>In December 2008, the Commissioner appeared as an intervener before the Supreme Court of Canada in the cases of <i>Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. v. Hong Ha Nguyen, et al.</i> as well as <i>Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. v. Talwinder Bindra</i>. While no decision has been rendered during the relevant period, the Commissioner's participation will surely contribute to the interpretation of the Charter rights involved. The judgment of the Court will serve as a tool in the future to interpret language rights under section 23 of the <i>Canadian Charter of Rights and Freedoms</i>.</p> <p>Regional Liaison With Official Language Communities:</p> <p>Meetings and presentations were organized in the regions with organizations and federal institutions as well as other levels of government in 2008–2009. More than 1,500 people participated. OCOL was very active in its promotion and education roles. Here are just a few examples:</p> | <p>Met all</p> <p>Met all</p> |

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|------------------|--|-------------------------------|
| (Continued) | <ul style="list-style-type: none"> - In Atlantic Canada, OCOL discussed the importance of encouraging federal institutions to respect their responsibilities under Part VII of the Act with members of the Association des juristes d'expression française de la Nouvelle-Écosse. - In Quebec, through participation in the annual forum of the National Council of Visible Minorities, OCOL linked linguistic duality and diversity as complementary Canadian values and sources of pride for all federal public servants. - In Ontario, OCOL gave a presentation on official languages and on its mandate to the Advisory Committee of the Modern Language Centre at the University of Toronto. - In the Prairies, OCOL participated as a member of the Communications and Marketing Circle of the Coalition for the Promotion of the French Language and Francophone Culture's promotional campaign "Bonjour Saskatchewan," whose goal is to increase awareness of enrolment in French-language instruction programs in Saskatchewan. - In the West and North, OCOL worked with the University of Alberta to build alliances between the official language minority communities of Alberta and members of the Métis Association of Alberta as a follow-up to the spring conference about Laurent Garneau, a prominent Alberta Métis of the early 1900s. | |
| | <p>Participation at Federal Councils:</p> <p>OCOL works proactively with the regional federal councils to support them as official language leaders and encourage activities that help member institutions meet their commitments under the <i>Official Languages Act</i>. In particular, OCOL participates in the strategic planning of the councils to influence the development of strategic objectives in which linguistic duality remains a priority and ensure the needs of minority-language communities and goals of the Act are taken into account appropriately. OCOL is involved in many of the councils' committees, such as the Public Service Renewal Steering Committee in Quebec, the Comité d'orientation des affaires francophones de Terre-Neuve et Labrador, the Official Languages Training Sub-Committee, the Human Resources Leadership Council of Ontario and the Leaders' Advisory Board in Saskatchewan. Participation in federal councils is also a meaningful opportunity to clarify legislative requirements for new members in the context that is particular to each province.</p> <p>Representations to Central Agencies and Other Organizations:</p> <p>OCOL communicated its concerns regarding arts and culture to the Department of Canadian Heritage following the announcement of funding cuts by the Government of Canada. Representatives of the Commissioner also worked with various organizations to encourage federal institutions to assume their responsibilities under Parts IV and VII of the Act.</p> | <p>Met all</p> <p>Met all</p> |

| Expected Results | Performance Summary | Performance Status |
|---|--|--------------------|
| (continued) | OCOL also worked with CBC/Radio-Canada and the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission to clarify their obligations under Part VII. Similar interventions were made with Canada Economic Development, making the Minister and employees aware of the concerns of Quebec's English-speaking community regarding Canada Economic Development's obligations under Part VII. | |
| 5. Canadian public policy is influenced by research and analyses on language rights and linguistic duality issues | <p>Research:</p> <p>In 2008–2009, OCOL published two studies, which are available on the Web site www.ocol-clo.gc.ca/html/etudes_studies_e.php:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Shadows over the Canadian Television Landscape: The Place of French on the Air and Production in a Minority Context</u> (January 2009) - <u>Vitality Indicators for Official Language Minority Communities (2 of 3): The English-Speaking Communities in Quebec</u> (June 2008) <p>Other studies were undertaken during the year and will be published in 2009–2010.</p> <p>Following the first discussion forum on the perception of Canadians of diverse origins on the topic of linguistic duality, which was held in Toronto last October, participants received a copy of the final report in May 2008 www.ocol-clo.gc.ca/html/discussion_forum_e.php. A second forum, whose main goal was to gain a better understanding of the perceptions of Canadians of diverse origins regarding linguistic duality and the links between linguistic duality and cultural diversity, was held in Vancouver in December 2008. The forum also aimed to develop ties with participants, to pursue and expand on this crucial dialogue. A report on the forum will be published on OCOL's Web site in 2009–2010.</p> | Met all |

Benefits for Canadians from this Program Activity

This program activity of Promotion Through Policy and Communications addresses the right of Canadians to learn more about Canada's two official languages. One of the Commissioner's main responsibilities is to support linguistic duality in both the public service and Canadian society. To carry out this responsibility, the Commissioner raises Canadians' awareness of the benefits of linguistic duality, works with community organizations and encourages various organizations subject to the Act to give official languages and minority communities the attention they deserve. The tabling of the Commissioner's annual report provides an opportunity to increase parliamentarians' and Canadians' awareness of the status of Canada's two official languages in society, in addition to identifying areas of improvement through the recommendations outlined in the report. The promotion and education responsibilities are carried out mainly through research, studies and public awareness activities.

Performance Analysis

The 400th anniversary of Québec City provided an opportunity for OCOL to increase Canadians' awareness of the values of linguistic duality and the important role that official language communities play across the country. As well, in 2009, the *Official Languages Act* is celebrating

its 40th anniversary and OCOL takes this opportunity, through a series of activities and research launched in 2008–2009, to mark this milestone by promoting the role and importance of bilingualism in Canada.

In 2008–2009, OCOL met all of its commitments with respect to this program activity. It used innovative approaches in promoting the values and contribution of linguistic duality in Canada.

Lessons Learned

Building on activities such as the 400th anniversary of Québec City and taking an active role during such events provides OCOL with a greater opportunity to promote linguistic duality in Canada. Working closely with others is a practice OCOL will continue to apply through its various activities, including research.

2.4 Program Activity 3: Internal Services

Activity Description

Internal Services are groups of related activities and resources administered to support the needs of OCOL's other program activities and corporate obligations. OCOL is a small organization, and as such, its Internal Services include only two sub-activities: governance and management support, and resource management services.

Reporting requirements for 2008–2009 are in line with the 2008–2009 RPP and Internal Services' resources allocated and spent are reallocated between the two approved program activities reported in the Main Estimates and Public Accounts (see Section 1 of this report).

Given the legislated requirement to pursue court action under the law, legal services form part of Program Activity 1 – Protection Through Compliance Assurance. Equally, given its specific mandate, OCOL's communications services form part of Program Activity 2 – Promotion Through Policy and Communications.

| Expected Result | Performance Summary | Performance Status |
|--|--|--------------------|
| 6. The Office of the Commissioner of Official Languages provides high-quality internal services, manages resources responsibly, and applies sound management practices | <p>Human Resources Management:</p> <p>The focus of activities in 2008–2009 to pursue the implementation of OCOL's human resources strategy was on recruitment (including employment equity [EE]), training and development, and retention.</p> <p>Recruitment:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OCOL received a good mark⁶ from the Public Service Commission on its annual staffing accountability report. The organization implemented the recommendations from its first active monitoring report. | Exceeded |

⁶ OCOL received a performance rating of "acceptable" for eight of 10 performance indicators and an "opportunity for improvement" rating for two of the performance indicators. No area of activity was identified as requiring immediate attention.

| Expected Result | Performance Summary | Performance Status |
|-----------------|---|--------------------|
| (continued) | <ul style="list-style-type: none"> - To make employment equity (EE) a priority at OCOL, a new EE committee was formed in 2008–2009 and a three-year EE plan was developed. Implementation of the plan started in 2008–2009 and will continue next year. - A student recruitment program was also implemented. <p>Training and Development:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A training program for aspiring senior managers was developed to prepare a new generation of senior managers within the organization. The program focuses on leadership training and experience. - OCOL organized a number of training sessions, including sessions with the Young Professionals Network, to contribute to the personal and professional development of employees. A strategy to become an employer of choice was also developed, as well as student recruitment and hiring guidelines. <p>Retention:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OCOL developed a marketing strategy to position the organization as an employer of choice, to be implemented in 2009–2010. A succession planning process for key positions has been developed and piloted in one sector of OCOL, along with an innovative management tool that shows quarterly progress on staffing, knowledge transfer, organizational design, and training and development. The process addresses risk management associated with each key position. The piloted model will be implemented across the organization in 2009–2010. - Also, OCOL launched an orientation program for new employees, which includes a kit with a welcome video clip and various tools. The recognition awards program was rejuvenated for valuing employees across the organization. Several key initiatives were developed to address suggestions made by employees as a result of the 2005 Public Service Employee Survey. - As well, a more rigorous approach to human resources planning, linked to business planning, was developed and implemented. <p>Financial Management:</p> <p>For the sixth consecutive year, OCOL received an unqualified opinion on its financial statements from the Office of the Auditor General of Canada following the audit of the financial statements for 2008–2009.</p> | Met all |

| Expected Result | Performance Summary | Performance Status |
|-----------------|---|--------------------|
| (continued) | <p>Information Management/Information Technology:</p> <p>As a first phase to ensuring the viability of its IT infrastructure, OCOL completed the upgrade of its bandwidth, put in place maintenance contracts and continued to train its IT personnel in accordance with the IM/IT strategic plan. OCOL approved its corporate security policy in 2008–2009. It has developed an IT business continuity plan and has started to integrate security requirements into the infrastructure technical specifications. Practices in information management, processes and procedures were updated to formalize records and correspondence management within OCOL. OCOL has also worked at developing a funding strategy to address the serious challenge of renewing its informatics infrastructure.</p> <p>In 2008–2009, OCOL received 23 requests and 12 consultations under the <i>Access to Information Act</i> and two requests under the <i>Privacy Act</i>. It was able to respond to all requests within the required timelines. During this period, two complaints were filed against OCOL with the Information Commissioner: the first was abandoned by the complainant and the second was carried over to 2009–2010.</p> <p><i>Info Source</i> was updated to increase conformity with the access to information and privacy acts.</p> | Mostly met |
| | <p>Business Planning and Management Practices:</p> <p>OCOL met its goal of starting the development of a performance measurement framework in 2008–2009, and began its three-year implementation by defining measurement instruments for baseline data in 2009–2010.</p> <p>OCOL started an integrated planning process by adding human resources, IM/IT and budget information to its operational planning exercise.</p> <p>In response to the renewal of the Commissioner's ombudsman role, OCOL reorganized its compliance assurance group around portfolios to deliver the best service possible. Change management efforts have supported this work in 2008–2009 for a progressive and effective transition.</p> | Met all |
| | <p>Internal Audit:</p> <p>The internal risk-based audit plan (www.ocol-clo.gc.ca/html/internalaudit_verifinterne_e.php) was presented to the Audit Committee and approved by the Commissioner. As identified in the plan, the audit of human resources management practices was conducted in 2008–2009, with the report expected to be completed in 2009–2010.</p> <p>The Audit Committee prepared and approved its first annual report (http://www.ocol-clo.gc.ca/html/arac_racv_e.php), covering the period since its inception in October 2007 to March 31, 2009, during which time the committee held five meetings.</p> | Met all |

Performance Analysis

OCOL has taken a number of important first steps in 2008–2009 by integrating the planning requirements for its human, financial and IM/IT resources, and by preparing for the implementation of its performance measurement framework. These represent notable changes for the organization, which will be implemented gradually over several years. OCOL has also worked at developing a funding strategy to address the serious challenge of renewing its informatics infrastructure.

Lessons Learned

In its effort to improve management practices, OCOL takes into account its small size as an organization and its limited capacity. The transition to more integrated planning is already producing results by providing the management team with better information for the decisions it makes. Nonetheless, this is a major change that requires new tools and methods. Also, the performance measurement exercise launched this year is demonstrating the degree to which renewed information technology and information management infrastructure is necessary.

Section III: Supplementary Information

This section presents the financial highlights, lists some supplementary information tables relevant to OCOL, and refers to other items of interest.

3.1 Financial Highlights

Audited Financial Statements

OCOL's audited financial statements for the year ended March 31, 2009 can be found on OCOL's website at http://www.ocol-clo.gc.ca/html/finstate_etatsfin_e.php

Planned Spending, Total Authorities and Actual Spending

The headings Planned Spending, Total Authorities and Actual Spending displayed in financial tables earlier on in this report can be explained in summary form as follows:

- Planned Spending is the basic funding provided by Parliament at the beginning of the year by means of the Main Estimates.
- Total Authorities include both the Main Estimates (Planned Spending) for the year as well as any additional or supplementary funding provided by Parliament during the year.
- Actual Spending represents the cash related expenses and acquisitions of assets such as tangible capital assets made during the year and not the non-cash expenses incurred during the year as per the financial statements (i.e. services provided to us free of charge by other departments).

Parliamentary appropriations approved (Total Authorities)

Section II of this report presents the financial and human resources approved by Parliament and allocated to OCOL as per its Program Activity Architecture approved by the Treasury Board – refer to section 1.1 of this report.

In 2008-2009, Parliament approved \$22 million. These appropriations are composed of \$19.9 million in Main Estimates (Planned Spending) and a further \$2.1 million in Supplementary Estimates. The \$2.1 million include the carry-forward funding⁷ (\$0.8 million), collective agreement settlements (\$0.8 million) and parental leave and severance payments (\$0.5 million).

In 2007-2008, Parliament had approved \$21.2 million. The increase of \$0.8 million in 2008-2009 is mainly related to the increase in Main Estimates pertaining to the development and implementation of the access to information and the internal audit functions in 2007-2008.

⁷ OCOL, subject to Parliament approval, may carry forward lapsed amounts of up to 5 percent of its operating budget (based on Main Estimates program expenditures) into the next fiscal year. OCOL lapsed \$0.8 million mainly due to reengineering and staffing activities.

Parliamentary appropriations used (Actual Spending)

In 2008–2009, OCOL spent \$21.2 million of the \$22 million in parliamentary appropriations approved. The amount spent by program activity is reported in section II of this report.

Full-time equivalents used

The summary table of resources in section 1.2 of this report indicates that OCOL used 155.3 full-time equivalent (FTE) employees in 2008–2009, which represents 87.5 percent of its planned 177.5 FTEs. Despite the ongoing challenges in recruiting and retaining staff, this represents an increase of 4.3 (3 percent) in the number of FTE employees used from last year. In 2007–2008, OCOL used 151 FTE employees, representing 90.5 percent of its planned 167 FTE employees. The increase of 10.5 FTE from 2007–2008 is related to 6.0 additional FTEs as a result of additional appropriations received for the development and implementation of the access to information and the internal audit functions. OCOL further increased the planned FTEs by 4.0 by reallocating resources originally planned for other operating expenses in order to meet operational requirements related to internal services.

Condensed Statement of Operations for the year ended March 31, 2009

| | 2008-2009 | | | 2007-2008 |
|---|----------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| | Compliance Assurance | Policy and Communications | Total | |
| Operating Expenses | | | | |
| Salaries and employee benefits | \$ 7,744,279 | \$ 8,740,267 | \$ 16,484,546 | \$ 14,853,928 |
| Professional and special services | 1,612,725 | 2,375,866 | 3,988,591 | 4,107,360 |
| Accommodation | 704,888 | 1,014,352 | 1,719,240 | 1,735,000 |
| Transportation and telecommunications | 447,606 | 713,370 | 1,160,976 | 1,068,184 |
| Amortization of tangible capital assets | 305,130 | 439,089 | 744,219 | 751,570 |
| Other expenses (Note 1) | 241,943 | 594,190 | 836,133 | 695,430 |
| Net cost of operations | \$ 11,056,571 | \$ 13,877,134 | \$ 24,933,705 | \$ 23,211,472 |

Note 1: Other expenses regroup utilities, materials and supplies, communication and printing, repairs and maintenance, rentals of photocopiers and other items. The increase from 2007–2008 is mainly related to new computer operating software for the network.

OCOL must report appropriations used (Actual Spending) which are displayed in the Public Accounts of Canada and not appropriations set aside for non-cash expenses.

The timing differences are reconciled as follows:

| | 2008-2009 | 2007-2008 |
|--|----------------------|----------------------|
| Net cost of operations per audited financial statements | \$ 24,933,705 | \$ 23,211,472 |
| Add or Deduct: Non-cash expenses affecting net cost of operations but not affecting appropriations | | |
| Amortization of tangible capital assets | (744,219) | (751,570) |
| Services provided without charge by other government departments (Note 2) | (2,922,992) | (2,691,000) |
| Increase in accrued employee severance benefits | (501,834) | (180,223) |
| Other adjustments | (50,029) | 80,017 |
| | 20,714,631 | 19,668,696 |
| Add : Cash expenses not affecting net cost of operations but affecting appropriations | | |
| Tangible capital asset acquisitions | 452,124 | 676,928 |
| Current year appropriations used (Actual Spending) | \$ 21,166,755 | \$ 20,345,624 |

Note 2: the Services provided without charge by other government departments refer mainly to the accommodations provided by Public Works and Government Services Canada for the Ottawa headquarters and five regional offices and three satellite offices (\$1.7 million) – reported separately in the financial statements and contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board Secretariat (\$1.1 million) – reported as part of the benefits in the financial statements.

Cost of operations reported in the audited financial statements

In 2008–2009, OCOL's net cost of operations was \$25 million, as reported in OCOL's audited financial statements.

This increase of \$1.7 million (7 percent) from 2007–2008 is mainly due to increases in salary and benefits of \$1.6 million explained by an increase of 4.3 FTEs from 2007-2008, collective agreement settlements, payments of severance pay, parental benefits and vacation pay, provision for accrued severance benefits and OCOL's share of the TBS-employer's share of insurance premiums. Other operating expenses have increased overall by \$0.1 million. The latter includes Professional and Special Services. Being a small agency, OCOL does not have on staff all the expertise required to fulfil its mandate. These services much as in 2007-2008, represent the second highest expense after salaries and benefits: roughly 17% of the Net cost of operations.

Allocation of cost of operations by program activity

The audited 2008-2009 Financial Statements displays OCOL's allocation of the \$25 million to program activities.

The Conformity Assurance Program Activity represents 44% of Operating Expenses whereas the Policy and Communications Program Activity represents 56%.

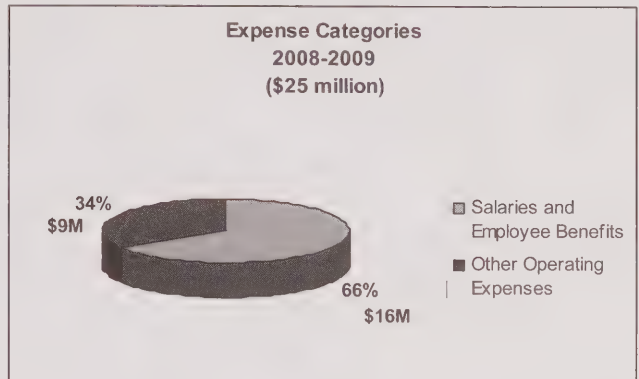
**EXPENSES BY PROGRAM ACTIVITY
2008-2009
(\$25 million)**



Allocation of cost of operations by expense categories

The audited 2008-2009 Financial Statements also report \$25 million in operating costs.

Salaries and Employee Benefits represent 66% of Operating Expenses whereas Other Operating Expenses represent 34%.



3.2 List of Supplementary Information Tables

All electronic supplementary information tables in the 2008–2009 Performance Report can be found on the Treasury Board Secretariat's Web site at the following address www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-eng.asp.

Table 1: User Fees/External Fees

- OCOL is subject to the *Access to Information Act* starting April 1, 2007.

Table 1-A: User Fees – *User Fees Act*

Table 1-B: User Fees – Policy on Service Standards for External Fees

3.3 Other Items of Interest

Statutory reports, publications and other information are available from the Office of the Commissioner of Official Languages, 344 Slater St., 3rd Floor, Ottawa, Ontario, K1A 0T8; telephone: 613-996-6368 and on OCOL's Web site at www.ocol-clo.gc.ca.

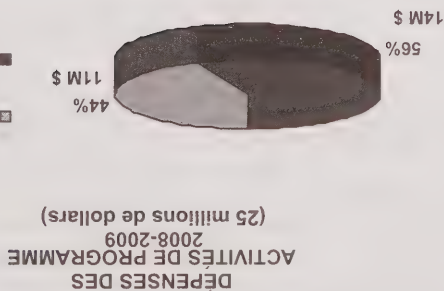
3.3 Autres sujets d'intérêt

Les rapports prévus par la loi, les publications et autres renseignements sont disponibles auprès du Commissariat aux langues officielles, 344, rue Slater, 3^e étage, Ottawa, Ontario, K1A 0T8; téléphone : 613-996-6368 et sur le site Web du Commissariat www.ocol-clo.gc.ca.

Répartition des coûts de fonctionnement par activité de programme

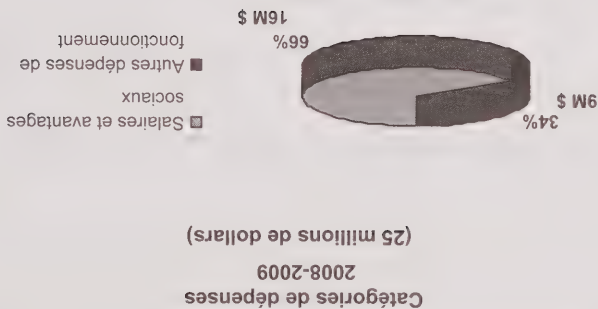
Les états financiers vérifiés 2008-2009 font état de la répartition des 25 millions de dollars par activité de programme.

L'activité Assurance de la conformité représente 44 p.100 des dépenses de fonctionnement, tandis que l'activité Politique et communications représente 56 p. 100.



Les états financiers vérifiés 2008-2009 indiquent également la répartition des 25 millions de dollars par catégorie de dépenses.

Les salaires et les avantages sociaux des employés et employés représentent 66 p. 100 des dépenses de fonctionnement, tandis que les autres dépenses représentent 34 p. 100.



3.2 Liste des tableaux supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires du Rapport sur le rendement de 2008-2009 figurent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp.

Tableau 1 : Frais d'utilisation

- Le Commissariat est assujéti à la Loi sur l'accès à l'information depuis le 1^{er} avril 2007.
- Tableau 1-A : Frais d'utilisation – Loi sur les frais d'utilisation
- Tableau 1-B : Frais d'utilisation – Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation externes

Rapprochement des écarts temporaires :

| Coût de fonctionnement net | | Credits de l'exercice en cours utilisés (dépendances actuelles) |
|----------------------------|---------------|---|
| 2008-2009 | 2007-2008 | |
| 24 933 705 \$ | 23 211 472 \$ | |
| | | Plus ou moins : Eléments ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais sans incidence sur les crédits |
| | | Amortissement des immobilisations corporelles |
| | | Services fournis gratuitement par d'autres ministères (Note 2) |
| | | Variation des indemnités de départ |
| | | Autres ajustements |
| | | Plus : Eléments sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais affectant les crédits |
| | | Acquisitions d'immobilisations corporelles |
| 21 166 755 \$ | 20 345 624 \$ | |

Note 2 : les services assurés gratuitement par d'autres ministères du gouvernement comprennent principalement les locaux fournis par Travaux Publics et Services gouvernementaux Canada pour l'Administration centrale d'Ottawa et les cinq bureaux régionaux et trois bureaux satellites (1,7 millions de dollars) – ces dépenses sont indiquées séparément dans les états financiers, ainsi que les contributions couvrant la part de l'employeur des primes d'assurance des employés et les dépenses versées par le Secrétaire du Conseil du Trésor (1,1 millions de dollars) inscrits à titre de profits dans les états financiers.

Coût de fonctionnement porté aux états financiers vérifiés

En 2008-2009, le coût net de fonctionnement du Commissariat s'élevait à 25 millions de dollars, comme l'indiquent les états financiers vérifiés.

Cette hausse de 1,7 millions de dollars (7 p. 100) par rapport à l'exercice précédent est en grande partie attribuable à l'augmentation de 1,6 millions de dollars au titre des salaires et des avantages sociaux; cette augmentation s'explique par l'ajout de 4,3 ETP par rapport à 2007-2008, les ratifications des conventions collectives, les indemnités de départ, les congés parentaux et les payes de vacances, la réserve pour les indemnités de départ à verser et la part du Commissariat au titre des primes d'assurance des employés et employés. Les autres dépenses de fonctionnement ont augmenté globalement de 0,1 million de dollar. Ce montant comprend les services professionnels et spéciaux. Etant un petit organisme, le Commissariat ne peut disposer au sein de son personnel, de toute l'expertise dont il a besoin pour remplir son mandat. Comme en 2007-2008, ces services représentent la deuxième dépense en importance après les salaires et les avantages sociaux, soit près de 17 p. 100 du coût net de fonctionnement.

En 2007-2008, le Parlement avait approuvé 21,2 millions de dollars. La hausse de 0,8 million de dollars s'explique principalement par l'augmentation du budget principal des dépenses attribuable à la conception et à la mise en place, en 2007-2008, de nouvelles fonctions en matière d'accès à l'information et de vérification interne.

Crédits parlementaires utilisés (dépenses réelles)

En 2008-2009, le Commissariat a dépensé 21,2 millions des 22 millions de dollars en crédits parlementaires approuvés. La section II de ce rapport fait état des dépenses par activité de programme.

Équivalents temps plein utilisés

Le tableau sommaire des ressources présenté à la section I.2 de ce rapport indique que le Commissariat a utilisé 155,3 équivalents temps plein (ETP) en 2008-2009, ce qui représente 87,5 p. 100 des 177,5 ETP prévus. Malgré les difficultés constantes rattachées au recrutement et à la rétention du personnel, cela représente une augmentation de 4,3 (3 p. 100) du nombre d'ETP utilisés par rapport à l'exercice précédent. En 2007-2008, le Commissariat a utilisé 151 ETP, soit 90,5 p. 100 des 167 prévus. La hausse de 10,5 ETP par rapport à 2007-2008 est due aux nouveaux 6,0 ETP obtenus grâce aux crédits supplémentaires affectés au développement et à la mise en place de nouvelles fonctions en matière d'accès à l'information et de vérification interne. Le Commissariat a également augmenté les ETP prévus de 4,0, en réaffectant des ressources initialement prévues pour d'autres dépenses de fonctionnement afin de répondre aux besoins opérationnels des services internes.

État condensé des résultats - Exercice terminé le 31 mars 2009

| | 2008-2009 | 2007-2008 |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Charges de fonctionnement | Assurance de la conformité | Politiques et communications |
| Salaires et avantages sociaux | 7 744 279 \$ | 8 740 267 \$ |
| Services professionnels et spéciaux | 1 612 725 | 2 375 866 |
| Locaux | 704 888 | 1 014 352 |
| Transports et télécommunications | 447 606 | 713 370 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 305 130 | 439 089 |
| Autres dépenses (Note 1) | 241 943 | 594 190 |
| Coût de fonctionnement net | 11 056 571 \$ | 13 877 134 \$ |
| | 24 933 705 \$ | 23 211 472 \$ |

Note 1 : « Autres dépenses » comprend les services publics, le matériel et les fournitures, les communications et l'imprimerie, les réparations et l'entretien, la location de photocopieurs et d'autres articles. L'augmentation par rapport à 2007-2008 s'explique principalement par l'acquisition d'un nouveau logiciel d'exploitation pour le réseau.

Le Commissariat doit faire état des crédits utilisés (dépenses réelles) et indiqués dans les Comptes publics du Canada et non des crédits réservés pour des dépenses sans incidence sur l'encaisse.

Section III : Renseignements supplémentaires

La présente section fait état des principales données financières, dresse la liste de certains tableaux de renseignements supplémentaires concernant le Commissariat et renvoie à d'autres sujets d'intérêt.

3.1 Principales données financières

États financiers vérifiés

Les états financiers vérifiés du Commissariat pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 se trouvent à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca/html/finstate_etatsfin_f.php

Dépenses prévues, total des autorisations, dépenses réelles

Les titres Dépenses prévues, Total des autorisations et Dépenses réelles figurant dans les tableaux financiers déjà affichés dans le présent rapport signifient, en bref, ceci :

- Les dépenses prévues correspondent au financement de base assuré par le Parlement au début de l'exercice par le biais du Budget principal des dépenses.
- Le total des autorisations comprend le Budget principal des dépenses (les dépenses prévues) pour l'exercice ainsi que les fonds supplémentaires alloués par le Parlement dans le courant de l'exercice.
- Les dépenses réelles représentent les dépenses de trésorerie et les acquisitions de biens, par exemple, les immobilisations corporelles, faites au cours de l'exercice et non les dépenses non monétaires engagées durant l'année, selon les états financiers (i.e. les services fournis gratuitement par d'autres ministères).

Crédits parlementaires approuvés (total des autorisations)

La section II de ce rapport présente les ressources financières et humaines approuvées par le Parlement et affectées au Commissariat conformément à son Architecture des activités de programme (AAP) approuvée par le Conseil du Trésor. L'AAP figure à la section I.1 de ce rapport.

En 2008-2009, le Parlement a approuvé 22 millions de dollars. Ces crédits comprennent le Budget principal des dépenses de 19,9 millions de dollars (dépenses prévues) et le Budget supplémentaire des dépenses de 2,1 millions de dollars. Ce dernier montant comprend les fonds reportés (0,8 million de dollars), les ratifications de conventions collectives (0,8 million de dollars) et les congés parentaux et indemnités de départ (0,5 million de dollars).

⁷ Le Commissariat peut, sous réserve de l'approbation du Parlement, reporter au prochain exercice jusqu'à 5 p. 100 de son budget de fonctionnement (fonds des dépenses de programme du Budget principal des dépenses). Le Commissariat avait donc 0,8 million de dollars non utilisés en 2008-2009 en raison principalement des activités de réingénierie et de dotation.

Analyse du rendement

Le Commissariat a franchi de nombreux premiers pas importants en 2008-2009 : il a intégré les besoins de planification de ses ressources humaines, financières et de GI/TI et préparé la mise en œuvre de son cadre de mesure du rendement. Il s'agissait là de changements importants pour l'organisation, qui seront graduellement mis en œuvre sur plusieurs années. Le Commissariat a également élaboré une stratégie de financement pour relever le défi de taille que constitue le renouvellement de son infrastructure informatique.

Leçons apprises

Dans ses démarches pour améliorer ses pratiques de gestion, le Commissariat tient compte de sa petite taille organisationnelle et de sa capacité limitée. Le changement vers une planification plus intégrée commence déjà à porter ses fruits en éclairant l'équipe de gestion avec une meilleure information pour la prise de décision. Cela dit, c'est un changement important qui requiert de nouveaux outils et de nouvelles façons de faire. Aussi, l'exercice de mesure du rendement entamé cette année indique combien une infrastructure renouvelée en technologie informatique et en gestion de l'information est nécessaire.

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | Etat du rendement |
|--------------------|--|-------------------------------|
| (suite) | <p>En 2008-2009, le Commissariat a reçu 23 demandes et 12 consultations en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et deux demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Le Commissariat a été en mesure de répondre à toutes les demandes en respectant les échéances. Lors de cette période, deux plaintes ont été déposées à l'endroit du Commissariat auprès du Commissaire à l'information : la première plainte a été abandonnée par le demandeur et la seconde a été reportée à 2009-2010.</p> <p>La publication <i>Info Source</i> a été actualisée afin de se conformer davantage aux lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.</p> <p>Pratiques de planification et de gestion des activités :</p> <p>Le Commissariat a atteint son objectif visant l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement en 2008-2009 et la mise en œuvre de celui-ci sur trois ans en définissant les instruments de mesure pour la cueillette de données de référence en 2009-2010.</p> <p>Le Commissariat a lancé un processus de planification intégrée en ajoutant des renseignements sur les ressources humaines, la GI/TI et les budgets à son exercice de planification opérationnelle.</p> <p>En renouvelant le rôle d'ombudsman du commissaire, le Commissariat a réorganisé son groupe d'assurance de la conformité en tenant compte des portefeuilles pour offrir le meilleur service possible. Les efforts axés sur la gestion du changement ont permis d'appuyer ces activités en 2008-2009 pour une transition progressive et efficace.</p> <p>Vérification interne :</p> <p>Le plan de vérification interne axée sur les risques www.ocolo.gc.ca/html/interneaudt_verification_f.php a été présenté au Comité de vérification et approuvé par le commissaire. Comme il est indiqué dans le plan, la vérification des pratiques de gestion des ressources humaines a été effectuée en 2008-2009, et on s'attend à ce que le rapport soit terminé en 2009-2010.</p> <p>Le Comité de vérification a préparé et approuvé son premier rapport annuel http://www.ocolo.gc.ca/html/araac_f.php, pour la période de sa création, en octobre 2007, jusqu'au 31 mars 2009, au cours de laquelle il a tenu cinq réunions.</p> | <p>Atteint</p> <p>Atteint</p> |

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--------------------|--|----------------------|
| (suite) | Maintien de l'effectif : | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Le Commissariat a élaboré une stratégie de marketing, qui sera mise en œuvre en 2009-2010, pour positionner l'organisation comme un employeur de choix. Un processus de planification de la relève pour les postes clés a été élaboré et mis à l'essai dans un secteur du Commissariat, ainsi qu'un outil de gestion novateur qui permet de déterminer les progrès trimestriels en matière de dotation, de transfert des connaissances, de perfectionnement. Le processus traite de la gestion de risques pour chaque poste clé. Le modèle à l'essai sera mis en œuvre à la grandeur de l'organisation en 2009-2010. - Par ailleurs, le Commissariat a lancé un programme d'orientation à l'intention des nouveaux employés et employées, qui comprend une trousse prévoyant un vidéoclip de bienvenue et divers outils. Le programme de reconnaissance et de récompense du mérite a été modernisé pour valoriser tout le personnel de l'organisation. Plusieurs initiatives clés ont été élaborées pour donner suite aux suggestions faites par le personnel à la suite du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005. - De plus, une approche plus rigoureuse à l'égard de la planification des ressources humaines, liée à la planification des activités, a été élaborée et mise en œuvre. | Atteint |
| | <p>Gestion financière :</p> <p>Pour une sixième année consécutive, le Commissariat obtient une opinion sans réserve pour ses états financiers de la part du Bureau du vérificateur général du Canada, à la suite de la vérification des états financiers pour l'exercice 2008-2009.</p> | Généralement atteint |
| | <p>Gestion de l'information/technologie de l'information :</p> <p>Au cours de la première phase du processus visant à assurer la viabilité de son infrastructure de la TI, le Commissariat a terminé la mise à niveau de sa bande passante, conclu des contrats d'entretien et maintenu la prestation d'une formation du personnel de la TI, conformément au plan stratégique de la GI/TI. Il a approuvé sa politique de sécurité interne en 2008-2009. Il a également élaboré un plan de poursuite des activités de la TI et a commencé à intégrer les exigences en matière de sécurité aux caractéristiques techniques de l'infrastructure. Les pratiques de gestion de l'information, de même que les processus et les procédures, ont été mis à jour pour régulariser la gestion des dossiers et de la correspondance au Commissariat. Celui-ci a également élaboré une stratégie de financement pour relever le défi de taille que représente le renouvellement de son infrastructure informatique.</p> | |

Étant donné l'exigence législative selon laquelle le Commissariat doit tenter des poursuites en justice en vertu de la *Loi*, les services juridiques sont intégrés à la première activité de programme, soit la Protection par l'assurance de la conformité. De la même manière, en raison de son mandat particulier, les services de communications du Commissariat sont intégrés à la deuxième activité de programme, soit la Promotion par la politique et les communications.

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--|---|-------------------|
| 6. Le Commissariat aux langues officielles offre des services internes de grande qualité, gère ses ressources de façon responsable et applique de saines pratiques de gestion. | <p>Gestion des ressources humaines :</p> <p>En 2008-2009, la mise en œuvre de la stratégie des ressources humaines du Commissariat visait essentiellement le recrutement (y compris l'équité en matière d'emploi [EE]), la formation et le perfectionnement, ainsi que le maintien de l'effectif.</p> <p>Recrutement :</p> <p>Le Commissariat a reçu une bonne note⁶ de la Commission de la fonction publique dans son rapport annuel sur l'obligation de rendre compte en dotation. L'organisation a mis en œuvre les recommandations formulées dans son premier rapport sur la surveillance active.</p> <p>Pour que l'EE soit une priorité du Commissariat, un nouveau comité d'EE a été formé en 2008-2009, et un plan triennal d'EE a été élaboré. La mise en œuvre du plan a commencé en 2008-2009 et se poursuivra l'an prochain.</p> <p>Un programme de recrutement de personnel étudiant a également été mis en œuvre.</p> <p>Formation et perfectionnement :</p> <p>Un programme d'apprentissage pour les aspirants cadres a été élaboré pour préparer la relève des postes cadres au sein de l'organisation. Ce programme met l'accent sur la formation et l'expérience en leadership.</p> <p>Le Commissariat a organisé de nombreuses sessions de formation, entre autres auprès du Réseau des jeunes professionnels et professionnels, dans le but de contribuer au développement personnel et professionnel des employés et employés. De plus, une stratégie comme employeur de choix a été élaborée ainsi que des lignes directrices en matière de recrutement et d'embauche de personnel étudiant.</p> | Dépassé |

⁶ Le Commissariat aux langues officielles a reçu la notation du rendement « acceptable » pour huit des dix indicateurs de rendement et la notation « possibilité d'amélioration » pour deux indicateurs de rendement. Aucun secteur d'activité n'a été ciblé comme exigeant une attention immédiate.

Analyse du rendement

La dualité linguistique dans l'administration fédérale et dans la société canadienne. En s'acquittant de cette responsabilité, le commissariat sensibilise la population canadienne aux avantages de la dualité linguistique, collabore avec les organismes communautaires et intervient auprès des divers organismes assujettis à la *Loi* pour que les langues officielles et les communautés en situation minoritaire reçoivent l'attention qu'elles méritent. Le dépôt du rapport annuel du commissariat constitue une occasion d'accroître la sensibilisation des parlementaires et de la population canadienne à l'égard du statut social des deux langues officielles du Canada, tout en concernant des domaines où des améliorations possibles ont fait l'objet de recommandations dans le rapport. Ses responsabilités de promotion et d'éducation sont principalement exercées au moyen de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation du public.

Leçons apprises

Le 400^e anniversaire de la ville de Québec a été, pour le Commissariat, une occasion de sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes aux valeurs de la dualité linguistique et à l'importance du rôle que les communautés de langue officielle jouent partout au pays. Par ailleurs, en 2009, la *Loi sur les langues officielles* fête son 40^e anniversaire et le Commissariat profite de cette occasion, par le biais de diverses activités et de recherches lancées en 2008-2009, pour souligner cet événement marquant en faisant la promotion du rôle et de l'importance du bilinguisme du Canada.

En 2008-2009, le Commissariat a respecté tous ses engagements en regard de cette activité de programme. Il a fait appel à des approches novatrices pour la promotion des valeurs et de la contribution de la dualité linguistique au Canada.

2.4 3^e activité de programme : Services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes administrées à l'appui des besoins d'autres activités de programme et obligations corporatives du Commissariat. Puisque ce dernier est un petit organisme, les services internes du Commissariat ne présentent que deux sous-activités : le soutien à la gouvernance et à la gestion et les services de gestion des ressources.

Les exigences en matière de reddition de compte pour 2008-2009 sont conformes au RPP de 2008-2009 et les ressources des services internes affectées et dépensées sont réaffectées entre ces deux activités de programme approuvées qui sont indiquées dans le Budget principal des dépenses et les Comptes publics (voir section 1 de ce rapport).

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--|--|-------------------|
| (suite) | <p>Exposés devant les organismes centraux et autres organisations :</p> <p>Le Commissariat a communiqué au Ministère du Patrimoine canadien ses préoccupations en ce qui a trait aux arts et à la culture, à la suite de l'annonce de compressions budgétaires du gouvernement du Canada. Aussi, les représentants et les représentantes du commissaire ont travaillé auprès de différents organismes afin d'encourager les institutions fédérales à respecter leurs responsabilités envers les parties IV et VII de la Loi.</p> <p>De plus, le Commissariat a travaillé avec la Société Radio-Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes pour clarifier leurs obligations en vertu de la partie VII. La même démarche a été effectuée auprès de Développement économique Canada permettant ainsi de sensibiliser le ministre et les employés aux préoccupations de la communauté anglophone du Québec quant aux obligations du ministère envers la partie VII de la Loi.</p> | Atteint |
| 5. La politique publique canadienne est influencée par la recherche et les analyses sur les enjeux liés aux droits et à la dualité linguistiques | <p>Recherche :</p> <p>En 2008-2009, le Commissariat a publié deux études, qui sont disponibles sur le site Web www.ocol-clo.gc.ca/html/etudes_studies_f.php :</p> <ul style="list-style-type: none">- Ombres sur le paysage télévisuel canadien : Place du français sur les ondes et production en contexte minoritaire (janvier 2009)- Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire (2 de 3) : trois communautés anglophones du Québec (juin 2008) <p>D'autres études ont été entamées au cours de l'année et seront publiées en 2009-2010.</p> <p>Comme suite au premier forum de discussion sur les perceptions des Canadiens et des Canadiennes d'origines diverses quant à la dualité linguistique qui s'est déroulé en octobre dernier à Toronto, les participants ont reçu une copie du rapport final en mai 2008 (www.ocol-clo.gc.ca/html/discussion_forum_f.php). Un second forum a eu lieu à Vancouver en décembre 2008, ayant comme objectif d'acquiescer une meilleure compréhension des perceptions qu'ont les Canadiens et les Canadiennes de diverses origines de la dualité linguistique et des liens qui existent entre la dualité linguistique et la diversité culturelle. Le forum visait aussi à établir des relations avec les participants et les participantes, afin de poursuivre et d'enrichir ce dialogue crucial. Un rapport du forum sera publié sur le site Web du Commissariat au cours de 2009-2010.</p> | Atteint |

Avantages de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

Cette activité de Promotion par la politique et les communications porte sur le droit des Canadiens et des Canadiennes d'en apprendre davantage sur les deux langues officielles du Canada. L'une des responsabilités principales du commissaire consiste à faire la promotion de la

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--------------------|---|-------------------|
| (suite) | <p>Liaison régionale avec les communautés de langue officielle :</p> <p>Des rencontres et des présentations en régions auprès d'organismes et d'institutions fédérales, ainsi que d'autres paliers gouvernementaux ont eu lieu en 2008-2009; plus de 1 500 personnes ont été rencontrées. Le Commissariat est très actif dans la promotion et l'éducation – en voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En Atlantique, le Commissariat a discuté avec l'Association des juristes d'expression française de la Nouvelle-Écosse de l'importance à encourager les institutions fédérales à respecter leurs responsabilités envers la partie VII de la Loi. - Au Québec, en participant au forum annuel du Conseil national des minorités visibles, le Commissariat a établi des liens entre la dualité linguistique et la diversité en tant que valeurs canadiennes complémentaires et sources de fierté pour tous les fonctionnaires fédéraux. - En Ontario, le Commissariat a fait un exposé sur les langues officielles et son mandat devant le Comité consultatif du Centre des langues modernes à la University of Toronto. - Dans les Prairies, le Commissariat a participé en tant que membre du Cercle de communications/marketing à la campagne de promotion « Bonjour Saskatchewan » de la Coalition pour la promotion de la langue française et de la culture francophone dans le but de mousser les inscriptions dans les programmes d'enseignement en français en Saskatchewan. - Dans les régions de l'Ouest et du Nord, le Commissariat a joint ses efforts à ceux des responsables de la University of Alberta en vue de l'établissement de partenariats entre les communautés de langue officielle en situation minoritaire de l'Alberta et les membres de l'Association des Métis de l'Alberta. Ces efforts s'inscrivaient dans la foulée de la conférence sur Laurent Gagneau, influent Métis de l'Alberta du début du XX^e siècle, qui s'était tenue au printemps. | <p>Atteint</p> |
| | <p>Participation aux conseils fédéraux :</p> <p>Le Commissariat aux langues officielles travaille de manière proactive avec les conseils fédéraux régionaux afin de les soutenir dans leur rôle de chef de file des langues officielles et de favoriser les activités qui aident les institutions membres à respecter leurs engagements en vertu de la Loi sur les langues officielles. Plus particulièrement, le Commissariat participe à la planification stratégique des conseils pour favoriser l'élaboration d'objectifs stratégiques dans le cadre desquels la dualité linguistique demeure une priorité, et les besoins des communautés minoritaires linguistiques et les objectifs de la Loi sont établis comme il se doit. Le Commissariat siège à divers comités des conseils, comme le Comité directeur sur le renouvellement de la fonction publique au Québec, le Comité d'orientation des affaires francophones de Terre-Neuve-et-Labrador, le Sous-comité de formation aux langues officielles, le Conseil ontarien de leadership en ressources humaines et le Conseil consultatif des chefs en Saskatchewan. La participation aux conseils fédéraux constitue également une occasion non négligeable de clarifier les exigences législatives à l'intention des nouveaux membres dans le contexte propre à chaque province.</p> | <p>Atteint</p> |

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--------------------|--|-------------------|
| (suite) | <p>développer des rapports de collaboration efficaces avec les joueurs clés du milieu gouvernemental, juridique et communautaire afin de partager l'information pertinente sur des sujets d'actualité en matière de droits linguistiques.</p> <p>Comme l'année 2009 marque le 40^e anniversaire de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, le Commissariat a revu sa stratégie globale de communications 2008-2010 afin d'encadrer diverses activités qui souligneront cet événement.</p> <p>Le Réseau des jeunes professionnels et professionnelles est un réseau établi en 2007 au Commissariat pour ses employés jeunes et jeunes d'esprit, visant, entre autres, à leur donner une voix dans l'organisation, à leur fournir des occasions de formation ou d'être ambassadeurs pour les langues officielles et du Commissariat auprès d'autres fonctionnaires et de la société canadienne. Dans le cadre de son mandat à titre d'ambassadeur pour les langues officielles, le Réseau a lancé une stratégie, en 2008, pour mieux comprendre les défis et les enjeux liés à la langue de travail (partie V de la <i>Loi</i>) auxquels font face les jeunes fonctionnaires fédérales et pour mettre en œuvre des mesures pour les relever. Déjà, un forum de discussion a été tenu avec de jeunes fonctionnaires travaillant dans le domaine des langues officielles afin que le Réseau puisse mieux comprendre la situation sur le terrain. Un autre forum de discussion ouvert aux jeunes fonctionnaires de la majorité et de la minorité linguistiques ainsi qu'une campagne de sensibilisation sont également prévus pour l'automne 2009. Par ses efforts, le Réseau espère sensibiliser tous les jeunes fonctionnaires à leurs droits en matière de langue de travail, ainsi que de trouver des moyens pour changer la culture organisationnelle des institutions fédérales afin que la dualité linguistique soit reconnue comme une valeur, et non comme un fardeau.</p> <p>Interventions devant les tribunaux :</p> <p>En décembre 2008, le Commissariat a comparu à titre d'intervenant devant la Cour suprême du Canada dans les affaires <i>Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. c. Hong Ha Nguyen, et al.</i>, et <i>Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. c. Talwinder Bindra</i>. Bien qu'aucune décision n'ait été rendue durant la période visée par le présent rapport, la participation du commissaire contribuera sûrement à l'interprétation des droits conférés par la <i>Charte</i> dont il est question. À l'avenir, le jugement de la Cour servira d'outil d'interprétation des droits linguistiques en vertu de l'article 23 de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>.</p> | Atteint |

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|---|--|-------------------|
| <p>les droits et les obligations en matière de langues officielles et l'importance de la dualité linguistique au Canada</p> | <p>De plus, la production du rapport annuel 2008-2009 s'est déroulée au cours de cette période. Le rapport fait un retour sur les 40 ans de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>Promotion et éducation :</p> <p>Afin de mieux faire comprendre au public canadien, aux parlementaires et aux fonctionnaires fédéraux les objectifs de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, le mandat du Commissariat aux langues officielles et le programme canadien sur les langues officielles, le commissaire a, en 2008-2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisé 90 entrevues (1 447 mentions dans les médias canadiens); - livré 41 allocutions prononcées dans le cadre de conférences et d'événements publics rejoignant ainsi certains publics cibles importants (institutions fédérales et provinciales, chefs de file des communautés de langue officielle, le milieu de l'éducation, les jeunes et les professionnels de la langue); - émis 11 communiqués portant notamment sur : les résultats de quatre vérifications menées dans sept institutions, l'annonce du nouveau plan du gouvernement fédéral en matière de langues officielles, les priorités pour les communautés de langue anglaise du Québec, le leadership du gouvernement fédéral dans le domaine des langues officielles. <p>De plus, la promotion des langues officielles s'est faite sous diverses formes, notamment : l'organisation de 43 kiosques d'information (15 événements nationaux et 28 en régions) atteignant près de 23 000 personnes et la parution de deux numéros du cyberbulletin du Commissariat <i>Au-delà des mots / Beyond Words</i>, pour lequel on compte 1 200 abonnés.</p> <p>L'année 2008 a marqué le 40^e anniversaire de la ville de Québec. Cet événement a offert au Commissariat une occasion unique de conscientiser les Canadiens et les Canadiennes à la dualité linguistique en mettant l'accent notamment sur la valorisation des communautés de langue officielle d'un bout à l'autre du pays. En effet, le Commissariat était présent au Chapiteau du Canada sur les Plaines d'Abraham, et ce, pendant 80 jours. Plus de 12 000 visiteurs ont visité le kiosque du Commissariat, où étaient offertes des activités de promotion et de sensibilisation aux valeurs des deux langues officielles dans la société canadienne.</p> <p>Toujours dans le cadre du 40^e anniversaire de la ville de Québec, un représentant du Commissariat a assumé la présidence du 29^e congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario. Sous le thème « La justice en français au-delà des remparts », se voulait une occasion d'effectuer un rapprochement entre les communautés juridiques francophones de l'Ontario et du Québec et de célébrer les valeurs fondamentales communes partagées par ces communautés dans un pays bilingue. Au cours de ce congrès, un jeu-questionnaire sur les droits linguistiques a été organisé dans le but de promouvoir les droits linguistiques d'une façon originale à un auditoire plus large. Cette activité a connu un véritable succès et a permis de</p> | <p>Atteint</p> |

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--|--|-------------------|
| 3. Le Parlement reçoit des conseils utiles et des renseignements concernant la nomination d'un nouveau juge bilingue à la Cour suprême du Canada, annonce qui a été bien accueillie par l'ensemble des intervenants. Puis, en juin 2008, le commissaire a présenté son rapport annuel 2007-2008 devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des Sénat et le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. Enfin, en février et mars 2009, il a comparu devant les mêmes comités pour présenter ses constatations concernant la mise en œuvre de la partie VII, la préparation des Jeux olympiques, l'industrie de la production télévisuelle, le renouvellement de la fonction publique et les Forces canadiennes. | <p>Comparutions devant le Parlement :</p> <p>Le commissaire a fait cinq comparutions en 2008-2009. D'abord, en mai 2008, il a comparu devant le Comité permanent de la condition féminine pour commenter le rôle des hauts fonctionnaires du Parlement. Également en mai, le commissaire a comparu devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes concernant la nomination des juges. Conséquemment, le gouvernement a proposé la nomination d'un nouveau juge bilingue à la Cour suprême du Canada, annonce qui a été bien accueillie par l'ensemble des intervenants. Puis, en juin 2008, le commissaire a présenté son rapport annuel 2007-2008 devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des Sénat et le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. Enfin, en février et mars 2009, il a comparu devant les mêmes comités pour présenter ses constatations concernant la mise en œuvre de la partie VII, la préparation des Jeux olympiques, l'industrie de la production télévisuelle, le renouvellement de la fonction publique et les Forces canadiennes.</p> <p>Une section du site Internet du Commissariat s'adressant spécifiquement aux parlementaires a été ajoutée www.gc.ca/html/parliamentarians_parlementaires_f.php.</p> <p>Suivi législatif :</p> <p>Dans le contexte du projet de loi C-31 (modifiant la <i>Loi sur les juges</i>), le commissaire a fait parvenir des soumissions écrites au Comité permanent du Sénat sur les affaires juridiques et constitutionnelles afin de sensibiliser ses membres à l'importance de revoir le processus de nomination des juges. Plus particulièrement, le commissaire a fait valoir l'importance d'avoir un nombre adéquat de juges bilingues aux cours supérieurs afin d'assurer un accès égal à la justice dans les deux langues officielles. Le commissaire a également profité de l'occasion pour se prononcer sur le processus de nomination des juges à la Cour suprême du Canada.</p> | Atteint |
| 4. Le public, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les médias, les institutions fédérales et les autres parties assujetties à la Loi ont accès à de l'information et des outils pour comprendre | <p>Rapports annuels :</p> <p>Le rapport annuel 2007-2008 fut lancé le 29 mai 2008. Le commissaire constate que l'absence d'une vue d'ensemble explicite du bilan terme du gouvernement dans le domaine des langues officielles. Il renchérit également qu'une vision globale et un leadership cohérent sont nécessaires pour permettre aux institutions fédérales de relever certains défis en matière de langues officielles. Le commissaire considère le renouvellement de la fonction publique, la langue de travail au sein des institutions fédérales et les changements démographiques comme trois enjeux importants. Le commissaire y a inclus sept recommandations. Au cours de ses rencontres stratégiques avec des ministres et des intervenants clés de la région de la capitale nationale et d'activités en régions, le commissaire a transmis l'essentiel de ses conclusions et l'importance de la dualité linguistique comme valeur centrale de l'identité canadienne et du bilinguisme. Le lancement du rapport a généré 279 mentions dans les médias canadiens.</p> | Atteint |

infrastructure renouvelée en technologie informatique et en gestion de l'information afin de fournir aux gestionnaires les données requises pour bien gérer ce processus.

2.3 2^e activité de programme : Promotion par la politique et les communications

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien, à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique du Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

| 2 ^e activité de programme : Promotion par la politique et les communications | | | | | |
|---|-------------------------|------------------|-------------------------------------|--------------------|-------|
| Ressources financières 2008-2009 (milliers de dollars) | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | |
| Dépenses | Total des autorisations | Dépenses réelles | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 10 773 | 11 927 | 11 630 | 87,2 | 83,7 | 3,5 |

Le Parlement approuve les crédits destinés au Commissariat et celui-ci affecte ces ressources à ses activités de programme en vue de s'acquitter de son mandat. En 2008-2009, 11,9 millions de dollars et 87,2 ETP ont été affectés à l'activité de programme Politiques et communications, y compris sa part des services internes.

L'augmentation de 0,5 million de dollars (4,3 p. 100) des autorisations totales par rapport à 2007-2008 est principalement attribuable à sa part dans le renouvellement des conventions collectives, du versement des indemnités de départ, des prestations parentales et de la rémunération de vacances.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre des autorisations totales. En 2008-2009, le Commissariat a utilisé 83,7 ETP, soit 96 p. 100 des 87,2 ETP prévus et une augmentation de 5,7 ETP (7,3 p. 100) par rapport à l'an dernier. En 2007-2008, le Commissariat a utilisé 78 ETP, soit 96,3 p. 100 des 81 ETP prévus.

Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 de ce rapport (Principales données financières).

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--------------------|--|---|
| (suite) | <p>Interventions devant les tribunaux :</p> <p>Ateint</p> | <p>Durant la période visée, trois jugements⁵ ont été rendus dans des affaires auxquelles le commissaire était partie ou intervenant, y compris deux arrêts de la Cour suprême du Canada (<i>Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada</i>, 2008 CSC 15; <i>Desrochers c. Canada (Industrie)</i>, 2009 CSC 8). Ces jugements ont fourni des réponses précises à des questions de respect des institutions fédérales touchées, certes, mais servent aussi d'outils d'interprétation et de points de référence pour les activités de respect menées en permanence et d'autres enjeux visant d'autres institutions fédérales.</p> |

Avantages de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

Cette activité de programme portant sur la Protection par l'assurance de la conformité répond directement aux besoins des Canadiens et des Canadiennes d'avoir leurs droits linguistiques protégés par le biais d'enquêtes sur les plaintes, de la vérification d'institutions, de l'établissement de bulletins de rendement, d'initiatives de prévention et de recours judiciaires. Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement, indépendant du gouvernement, à qui les Canadiens et les Canadiennes peuvent s'adresser s'ils ont des questions ou des préoccupations concernant leurs droits linguistiques. Le rapport annuel du commissaire permet de sensibiliser davantage les parlementaires et la population canadienne au statut des deux langues officielles du Canada, et de cibler les secteurs à améliorer grâce aux recommandations qui y sont énoncées.

Analyse du rendement

En 2008-2009, le Commissariat a satisfait à presque tous les engagements liés à cette activité de programme. Toutes les principales fonctions ont subi des modifications considérables dans la foulée du renouvellement du rôle d'ombudsman du commissaire, y compris le processus de règlement des plaintes, le processus de vérification et les bulletins de rendement sur les langues officielles. Parmi les réalisations clés de l'année, mentionnons le lancement réussi du processus de règlement facilité des plaintes et les nouveaux bulletins de rendement pour les aéroports. Le traitement de l'arrière des plaintes et les enjeux liés à la dotation figurent parmi les problèmes qui ont affecté le premier résultat attendu indiqué plus haut.

Leçons apprises

Même si l'arrière des plaintes a quelque peu diminué, les plaintes n'ont pas toujours été réglées aussi rapidement qu'on le souhaitait, ce qui est en partie attribuable à l'adoption d'un nouveau processus de règlement, qui a entraîné des lacunes dans la formation, et en partie en raison du roulement de personnel. Le Commissariat se donne comme priorité en 2009-2010 la prestation d'un niveau suffisant de ressources pour répondre adéquatement aux plaintes. Aussi, la transition vers un nouveau processus de résolution des plaintes a mis en évidence le besoin d'avoir une

⁵ Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-Ténoise, 2008 NWTCA 05; Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada, 2008 CSC 15; *Desrochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8.

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | Etat du rendement |
|--------------------|---|-------------------|
| (suite) | <p>Quatre suivis de vérifications antérieures ont été terminés durant l'exercice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la prestation des services au public aux postes frontaliers routiers de l'Agence des services frontaliers du Canada – SuiVI (août 2008) - Vérification de la gestion du programme des langues officielles à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada SuiVI (août 2008) - Vérification des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire – SuiVI (août 2008) - Vérification de la mise en oeuvre de l'article 41 de la partie VII de la Loi sur les langues officielles par la Commission canadienne du tourisme – SuiVI (août 2008). <p>Les institutions visées par ces suivis de vérification ont mis en oeuvre la majorité des recommandations du commissaire.</p> <p>Mesure du rendement :</p> <p>Atteint</p> <p>Dans le cadre de l'approche renouvelée du rôle d'ombudsman du commissaire, le Commissariat a modifié la méthode utilisée pour l'établissement de ses bulletins de rendement. La nouvelle méthode vise de notation révisé et d'une procédure d'évaluation et de conceptualisation des indicateurs plus personnalisée. Les évaluations traitent maintenant des services offerts par courriel comme source d'information et sont préparées tous les deux ans (la première année vise des employeurs distincts, tandis que la deuxième année vise des institutions).</p> <p>En 2008-2009, le Commissariat a dirigé son premier rapport horizontal portant sur les services offerts aux cinq principaux aéroports canadiens (Vancouver, Toronto, Ottawa, Montréal et Halifax). Ce bulletin a permis de transmettre de l'information précieuse au commissaire, aux autorités et aux intervenants clés sur l'expérience vécue par les voyageurs à chaque aéroport, en mettant spécialement l'accent sur les services fournis par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, Air Canada, les autorités aéroportuaires et plusieurs tiers fournisseurs de services. Ces bulletins peuvent être consultés sur le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_2008_09_p13_f.php.</p> | |

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--|---|-------------------|
| (suite) | <p>Comme il est indiqué à la section 1.2 du présent rapport, sous l'engagement n° 1, le Commissariat a commencé la mise en œuvre d'un nouveau processus de règlement des différends qui s'applique à la plupart des plaintes, afin de fournir un service plus efficace aux Canadiens et aux Canadiennes, le cas échéant. Le Commissariat a également entrepris en 2008-2009 l'élaboration de normes de service pour une résolution plus rapide des plaintes à compter de 2009-2010.</p> <p>Demandes de renseignements :</p> <p>En 2008-2009, le Commissariat a répondu à plus de 400 demandes de renseignements par téléphone et par écrit sur l'application de la Loi et des sujets connexes.</p> | |
| 2. Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles sont parfaitement au courant de l'état de leur conformité linguistique et de ce qu'ils doivent faire pour respecter leurs obligations en vertu de cette Loi | <p>Le Commissariat maintient des contacts réguliers avec les coordonnateurs des langues officielles en poste aux quatre coins du Canada, et leur communique de l'information à la faveur des réunions des comités ministériels sur les langues officielles et de contacts réguliers avec les institutions fédérales.</p> <p>Vérifications :</p> <p>Le Commissariat a mis à jour sa politique de vérification externe pour refléter le renouvellement du rôle d'ombudsman du commissaire. La méthode de vérification, grâce à une action plus concertée avec les institutions vérifiées, recherche l'engagement des cadres supérieurs pour l'obtention de résultats positifs et durables pour les Canadiens et les Canadiennes.</p> <p>En 2008-2009, le Commissariat a publié les deux vérifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification du service au public à Agriculture et Agroalimentaire Canada (mars 2009) - Vérification de la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé d'Environnement Canada (novembre 2008). <p>Les deux ministères visés par les vérifications ont coopéré avec le Commissariat, et des plans d'action ont été élaborés sur la mise en œuvre des recommandations du commissaire.</p> <p>Les vérifications de la Défense nationale et de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax ont été effectuées durant l'année, et les rapports seront publiés à la fin de 2009. Par ailleurs, des travaux préparatoires ont été entrepris pour une vérification des services en personne et au téléphone offerts par Service Canada. La vérification sera effectuée en 2009-2010, basée en partie sur les données recueillies en 2008-2009.</p> | Atteint |

| 1 ^{re} activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité | | | | | |
|---|-------------------------|------------------|-------------------------------------|--------------------|-------|
| Ressources financières 2008-2009 (en milliers de dollars) | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | |
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 9 133 | 10 113 | 9 537 | 90,3 | 71,6 | 18,7 |

Le Parlement approuve les crédits destinés au Commissariat et celui-ci affecte ces ressources à ses activités de programme en vue de s'acquitter de son mandat. En 2008-2009, le Commissariat a affecté 10,1 millions de dollars et 90,3 ETP à l'activité de programme Assurance de la conformité, y compris sa part des services internes.

Les autorisations totales incluent le Budget principal des dépenses (les dépenses prévues) approuvé au début de l'année et le Budget supplémentaire des dépenses approuvé durant l'année. L'augmentation de 0,4 million de dollars (4 p. 100) des autorisations totales par rapport à 2007-2008 est principalement attribuable à sa part dans le renouvellement des conventions collectives, du versement des indemnités de départ, des prestations parentales, de la rémunération de vacances.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre des autorisations totales. En 2008-2009, le Commissariat a utilisé 71,6 équivalents temps plein, soit 79 p. 100 des 90,3 ETP prévus. Une diminution de 1,4 ETP (1,9 p. 100) par rapport à l'an dernier, principalement attribuable au réaménagement des activités de programme et des délais subséquent en dotation. En 2007-2008, le Commissariat a utilisé 73 ETP, soit 84,9 p. 100 des 86 ETP prévus.

Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 du RMR (Principales données financières).

| Résultats attendus | Sommaire du rendement | État du rendement |
|---|--|----------------------|
| 1. Les Canadiens et les Canadiennes reçoivent, en temps opportun, des réponses appropriées à leurs plaintes, leurs demandes d'intervention et de renseignements | Enquêtes : Du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, le Commissariat a reçu 785 plaintes liées à la mise en œuvre de la <i>Loi sur les langues officielles</i> . De ces plaintes, 606 (77 p. 100) ont été jugées recevables parce que, de l'avis du Commissariat, elles portaient sur une obligation énoncée dans la <i>Loi</i> , mettaient en cause une institution assujettie à la <i>Loi</i> et visaient un incident précis. Des 606 plaintes recevables enregistrées durant cette période, 62 p. 100 concernaient la langue de service; 17 p. 100, la langue de travail; 5 p. 100, la promotion du français et de l'anglais; 9 p. 100, les exigences linguistiques des postes de la fonction publique fédérale; et 1 p. 100, la participation équitable. Au total, le Commissariat a fermé 513 dossiers de plaintes durant l'exercice, tandis que 927 dossiers étaient encore actifs au 31 mars 2009. | Généralement atteint |

Section II : Analyse des activités de programme

2.1 Résultat stratégique

La présente section fait état du rendement du Commissariat en fonction du résultat stratégique de 2008-2009, grâce à des activités réalisées dans le cadre des trois activités de programme de l'AAP (ou des activités permanentes du Commissariat regroupées en six résultats attendus⁴). Chacune des sous-sections suivantes traite d'une activité de programme en :

- décrivant en quoi consiste l'activité de programme (définie selon la mise en œuvre de la Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats);
- faisant état de l'utilisation des ressources en 2008-2009;
- présentant un résumé du rendement du Commissariat fondé sur les attentes, y compris le sommaire du rendement à l'aide de l'échelle du Secréariat du Conseil du Trésor (voir la section 1.2 pour une description de l'échelle);
- analysant les avantages que les Canadiens et les Canadiennes ont tirés des activités menées par le Commissariat à l'égard de la protection et du respect des droits linguistiques et de la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne;
- offrant une analyse globale du rendement du Commissariat en 2008-2009;
- dégageant les leçons apprises des activités de cette année.

D'ici quelques années, le Commissariat sera en mesure de fournir une description du rendement davantage axée sur les résultats (comparativement au présent rapport, qui est principalement axé sur les activités), étant donné qu'il a commencé en 2009-2010 à mettre en œuvre son cadre de mesure du rendement élaboré en 2008-2009. Comme il est mentionné plus tôt dans le présent rapport, le Commissariat a effectué des évaluations discrétionnaires en se servant de données tirées de rapports réguliers de surveillance pour utiliser l'échelle du Secréariat du Conseil du Trésor, étant donné qu'aucun objectif numérique n'avait été défini pour 2008-2009.

2.2 1^{re} activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés. évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles* ou à la *Charte canadienne des droits et libertés*.

⁴ Les résultats attendus indiqués dans le RPP 2008-2009 sont essentiellement les mêmes que ceux présentés dans le présent Rapport sur le rendement; seuls des changements mineurs ont été apportés au libellé.

Crédits votés et législatifs

Ce tableau présente les postes votés approuvés par le Parlement dans le Budget principal des dépenses, de même que les projets de loi de crédits du Parlement.

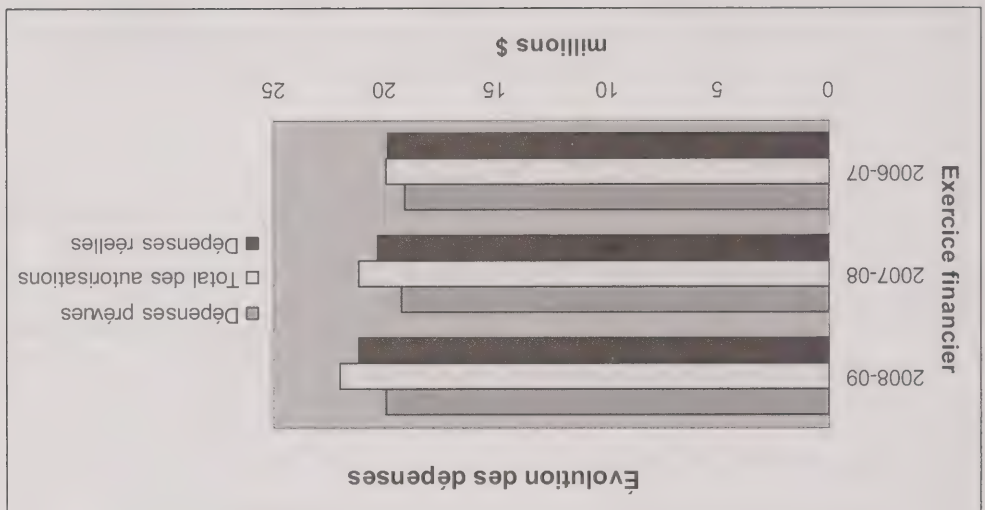
| (en milliers de dollars) | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 |
|--------------------------|--|------------------|-------------------------------|
| Dépenses réelles | Dépenses réelles | Dépenses réelles | Budget principal des dépenses |
| Crédits votés | Libellé tronqué du crédit | des dépenses | dépenses |
| ou législatifs | voté ou législatif | | |
| 20 | Dépenses du Programme | 17 931 | 18 384 |
| Postes législatifs | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 1 901 | 1 962 |
| | | | 2 142 |
| | | | 1 994 |
| Total | | 19 832 | 20 346 |
| | | | 19 906 |
| | | | 21 167 |

secteurs du Commissariat au cours de l'année pour mettre en place une structure organisationnelle répondant davantage aux besoins actuels et futurs du Commissariat.

L'infrastructure informatique du Commissariat limite présentement l'organisation dans la portée de certaines de ses activités d'assurance de la conformité, de promotion de la dualité linguistique et de reddition de compte. Par conséquent, le Commissariat doit renouveler son infrastructure et les outils technologiques connexes, ce qui exige l'apport de nouveaux investissements. Le Commissariat travaille en étroite collaboration avec le Secrétaire du Conseil du Trésor pour élaborer une soumission qui sera présentée au Groupe consultatif sur le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement.

Profil des dépenses

Les dépenses réelles du Commissariat se sont élevées à 21,2 millions de dollars en 2008-2009. Au cours des trois dernières années, les dépenses réelles ont augmenté de 16 p. 100. Cette augmentation est principalement attribuable au renouvellement des conventions collectives et aux fonds supplémentaires reçus pour la création et la mise en œuvre des fonctions d'accès à l'information et de vérification interne. Le tableau ci-après fait état de la tendance des dépenses du Commissariat sur une période de trois ans. Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 de ce rapport (Principales données financières).



Analyse du risque

Le Commissariat a continué à enquêter sur la gestion organisationnelle, à savoir définir les exigences d'une infrastructure informatique adéquate, essentielle pour l'exécution de programmes, la mise en œuvre de mesures du rendement pour accroître la responsabilité devant le Parlement et une meilleure intégration de la planification afin de faciliter le processus décisionnel.

Les facteurs externes et internes de l'environnement opérationnel du Commissariat qui ont influé sur le rendement de l'organisation en 2008-2009 sont brièvement analysés ci-après, afin de mettre le présent rapport en contexte.

Facteurs externes

Le Commissariat a constaté que des problèmes systémiques continuent d'empêcher le respect total de la *Loi sur les langues officielles*, comme l'offre active, la disponibilité du service dans la langue officielle de la minorité et l'utilisation du français comme langue de travail dans la fonction publique fédérale. Ces problèmes, associés aux enjeux économiques, politiques et sociaux avec lesquels le Canada doit composer, peuvent donner l'impression que la *Loi* est moins importante ou pertinente en ce moment. Pour minimiser ce risque, le Commissariat doit rappeler au Parlement et aux responsables gouvernementaux l'importance d'une vision dynamique de la dualité linguistique et la nécessité de faire preuve d'un engagement soutenu et de leadership, particulièrement dans le contexte de la crise économique actuelle. Le Commissariat a commencé à envisager des façons de renouveler son rôle d'ombudsman pour amorcer des changements et créer davantage de résultats durables pour les Canadiens et les Canadiennes. Par exemple, dans l'étude publiée par le Commissariat en décembre 2008 et intitulée *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*, le commissaire a fait des recommandations au Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver pour assurer une prestation adéquate du service durant l'événement.

Par ailleurs, pour bien s'acquitter de son mandat, le Commissariat doit conserver son indépendance, réelle et perçue du gouvernement, afin d'offrir des conseils et des renseignements impartiaux au Parlement et aux organismes assujettis à la *Loi*. Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui applique, en partie ou en totalité, les politiques administratives des organismes centraux et, de ce fait, son statut d'indépendance peut être remis en question s'il n'est pas bien compris. Afin de gérer ce risque, le Commissariat et les autres hauts fonctionnaires du Parlement ont continué à examiner les politiques et les exigences des organismes centraux et de collaborer avec le Secrétaire du Conseil du Trésor pour déterminer l'application appropriée de ces politiques, d'une manière qui respecte l'indépendance des fonctionnaires du Parlement.

Facteurs internes

Le Commissariat a connu un taux de roulement du personnel de 22 p. 100 en 2008-2009, incluant un renouvellement de plusieurs postes de cadres supérieurs. Ceci a eu un certain impact sur l'organisation. De plus, un exercice de restructuration majeure a eu lieu au sein d'un des cinq

| État du rendement | Sommaire du rendement | Engagements pris dans le RPP 2008-2009 |
|---|--|--|
| Généralement atteint | <p>Dans le contexte de la deuxième phase du <i>Plan d'action pour les langues officielles</i> 2003-2008, le Commissariat a entrepris une étude sur les possibilités d'apprentissage de la langue seconde dans les universités canadiennes. Il y a eu tout d'abord un sondage auquel toutes les universités canadiennes devaient répondre pour mieux comprendre les possibilités existantes au chapitre de l'enseignement du français langue seconde, mais aussi pour connaître les mesures prises par les universités de langue anglaise pour encourager les étudiants à apprendre une langue seconde à l'université, ou pour maintenir leur niveau de connaissance dans leur langue seconde. L'étude, qui sera complétée en 2009-2010, tient également compte de l'éventail des programmes offerts au Canada par les universités bilingues ou de langue française ainsi que des occasions d'apprentissage de l'anglais langue seconde offertes au Québec.</p> | <p>6. Souligner l'importance de promouvoir auprès des jeunes l'apprentissage des deux langues officielles à tous les niveaux scolaires</p> |
| <p><i>Objectif stratégique n° 4 : Le Commissariat assure le perfectionnement et le renouvellement de son personnel et applique des principes et des pratiques de saine gestion, tout en tenant compte de son statut d'indépendance par rapport au gouvernement.</i></p> | | |
| Atteint | <p>En 2008-2009, le Commissariat a passé en revue son architecture des activités de programme (approuvée par le Secrétaire du Conseil du Trésor en avril 2008), puis a élaboré et approuvé un cadre de mesure du rendement visant à évaluer son travail pour le Parlement. Le cadre sera graduellement mis en œuvre sur une période de trois ans à compter de 2009-2010.</p> <p>Le Commissariat a adopté son premier profil de risque organisationnel, qui sera mis à jour annuellement et sera utilisé dans le cadre de la planification stratégique et opérationnelle, ainsi que de la planification de la vérification interne.</p> | <p>7. Améliorer le rendement et la gestion des risques au Commissariat</p> |
| Généralement atteint | <p>Un plan stratégique quinquennal de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) a été élaboré pour permettre au Commissariat de bénéficier de solutions technologiques viables pour satisfaisant aux besoins organisationnels présents et futurs. La mise en œuvre du plan a commencé en 2008-2009. Le Commissariat a élaboré une stratégie de financement à court terme pour ses investissements en GI/TI, et continue de travailler en étroite collaboration avec le Secrétaire du Conseil du Trésor en vue de l'élaboration d'une analyse de rentabilisation que le Commissariat présentera au Groupe consultatif sur le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement.</p> | <p>8. Mettre au point une stratégie de gestion de l'information et de la technologie de l'information</p> |

Le Commissariat estime que tous les engagements pris pour réaliser ses quatre objectifs stratégiques annoncés dans le RPP 2008-2009 ont été atteints ou généralement atteints. En adoptant un nouveau mécanisme de règlement informel des plaintes et en élaborant des stratégies de prévention, comme la campagne de sensibilisation Vancouver 2010, le Commissariat a pris des mesures en 2008-2009 visant à renouveler son rôle d'ombudsman pour veiller à ce que les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes soient respectés et accroître le respect de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, le Commissariat a continué d'assurer le suivi à l'égard des mesures adoptées par le gouvernement et de formuler des recommandations dans diverses tribunes pour veiller à ce que la dualité linguistique au Canada demeure une priorité. Finalement,

| Engagements pris dans le RPP 2008-2009 | Sommaire du rendement | État du rendement |
|---|---|-------------------|
| (suite) | Un suivi a été effectué sur la recommandation du commissaire (dans le Rapport annuel 2007-2008) présentée au Secrétaire du Conseil du Trésor afin d'assurer l'inclusion des dispositions de la partie VII dans les examens des dépenses. Dans le cadre de ce suivi, le commissaire a été informé que les ministères ont désormais comme directives de discuter des répercussions de leurs activités sur les communautés de langue officielle et de définir des stratégies pour atténuer toute répercussion négative possible. Par ailleurs, pour régler, conformément à la partie X de la Loi, une procédure intentée par un plaignant devant la Cour fédérale à la suite de l'enquête du commissaire sur les compressions budgétaires, y compris l'annulation du Programme de contestation judiciaire, le gouvernement a annoncé qu'il élaborerait un nouveau programme d'appui aux droits linguistiques d'ici la fin de 2009. | |
| 4. Évaluer les résultats obtenus par le gouvernement quand il s'agit de donner suite à la deuxième phase du Plan d'action 2003-2008 pour les langues officielles | L'évaluation du Plan d'action 2003-2008 pour les langues officielles du gouvernement du Canada a été complétée, avec les résultats intégrés au rapport annuel 2007-2008 du commissaire. Le gouvernement du Canada a annoncé un nouveau plan d'action afin d'assurer un niveau de financement pour les langues officielles. La Feuille de route pour la dualité linguistique 2008-2013 : Agir pour l'avenir tient compte de certaines préoccupations exprimées par le commissaire, notamment l'inclusion des arts et de la culture. Le Commissariat continue de surveiller ce dossier de près et de faire valoir sur plusieurs tribunes publiques l'importance pour le gouvernement de s'assurer que l'ensemble des mesures de la Feuille de route est mis de l'avant dans le but de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle. | Atteint |
| Objectif stratégique n° 3 : La dualité linguistique est reconnue et présentée comme valeur dans une société canadienne diversifiée. | | |
| 5. Mener une enquête sur la façon dont le Comité d'organisation des Jeux olympiques de 2010 met en œuvre les modalités de l'entente signée par le gouvernement fédéral concernant les langues officielles | En décembre 2008, le Commissariat publiait son étude <i>Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international</i> , dans laquelle le commissaire formulait plusieurs recommandations afin d'amener d'une part, le Comité organisateur des Jeux olympiques (COVAN) à respecter les exigences linguistiques de l'Annexe A de l'entente multipartite, et d'autre part, certaines institutions, notamment Patrimoine canadien, à appuyer COVAN dans cette démarche. Par ailleurs, le Commissariat a mené une campagne de sensibilisation aux langues officielles auprès de plus de 20 institutions fédérales qui jouent un rôle clé dans le contexte des Jeux de 2010. La campagne visait à les sensibiliser à l'importance d'intégrer les langues officielles dans la planification des initiatives pour 2010, aussi bien en ce qui concerne le service au public que l'avancement des deux langues officielles. En général, les institutions ont profité de cette occasion pour discuter avec le Commissariat de leurs obligations. | Atteint |

| Engagements pris dans le RPP 2008-2009 | Sommaire du rendement | Etat du rendement |
|---|---|-------------------|
| (suite) | <p>90 p. 100) ont été traitées au moyen de ce processus, tandis que les autres l'ont été dans le cadre d'une enquête officielle.</p> <p>Le Commissariat a également réexaminé les façons d'informer les 51 administrateurs généraux des institutions des plaintes reçues, et a mis au point un rapport trimestriel, qui leur a été envoyé deux fois en 2008-2009, plutôt qu'un préavis d'enquête pour chaque plainte.</p> <p>Par ailleurs, le Commissariat a commencé à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies de prévention précises, y compris une stratégie visant à améliorer le respect des deux langues officielles à l'aéroport international Pearson de Toronto et une autre visant à sensibiliser davantage les institutions fédérales clés aux langues officielles avant les Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver en 2010 (voir engagement n° 5 ci-dessous).</p> | |
| <p>2. Étudier les principes de gouvernance des enjeux horizontaux tout en tenant compte des mécanismes dont dispose l'administration publique pour assurer la pleine mise en œuvre de la Loi</p> | <p>Le commissaire a traité de la gouvernance horizontale dans son rapport annuel 2007-2008 et a présenté trois recommandations au gouvernement sur la façon d'améliorer la gestion horizontale des langues officielles www.collo.gc.ca/html/ar_ra_2007_08_f.php. Par ailleurs, malgré le fait que ces recommandations soient restées lettres mortes, le gouvernement, en février et en mars 2009, a opéré des transformations pour simplifier les structures organisationnelles, diminuer les doublonnements de responsabilités et confirmer le rôle des administrateurs généraux comme premiers responsables de la gestion des ressources humaines de l'appareil gouvernemental. Ces changements contribuent au niveau d'instabilité dans la gestion des ressources humaines et, par conséquent, dans la gestion et la coordination des langues officielles. Le commissaire a profité de cette occasion pour rappeler aux dirigeants gouvernementaux l'importance du rôle que le bilinguisme joue dans la fonction publique.</p> | Atteint |
| Objectif stratégique n° 2 : La vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada est continuellement renforcée. | | |
| <p>3. Enquêter sur les plaintes recevables qui concernent la partie VII de la Loi et assurer le suivi de la recommandation concernant les compressions budgétaires, y compris l'abolition du Programme de contestation judiciaire</p> | <p>La partie VII de la Loi sur les langues officielles énonce l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le Commissariat a reçu 29 plaintes recevables en vertu de la partie VII de la Loi en 2008-2009, qui représentent 5 p. 100 des 606 plaintes recevables enregistrées durant l'année. (Voir la section 2.2 du présent rapport pour obtenir des détails.)</p> | Atteint |

³ Le 6 février 2009, le premier ministre du Canada a annoncé la création du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines, qui relève du Secrétaire du Conseil du Trésor. Depuis le 2 mars 2009, le Bureau assume des tâches qui incombait auparavant à l'Agence de la fonction publique du Canada, qui a été abolie depuis. Il s'acquiesse également des anciennes responsabilités du Secrétaire du Conseil du Trésor en matière de gestion des ressources humaines.

s'acquitter de son mandat, le Commissariat a dépensé 21,2 millions de dollars, soit 0,8 million de dollars de moins que le montant des autorisations totales.

Les ETP prévus reflètent les autorisations totales du Commissariat affectées aux ressources humaines, dont les détails se retrouvent à la section II de ce rapport. L'écart en ETP est principalement attribuable au réaménagement des activités de programme de l'assurance de la conformité et aux défis continus liés au recrutement de personnel, contribuant à des retards dans la dotation.

Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 de ce rapport (Principales données financières).

Contribution des objectifs stratégiques au résultat stratégique

Le Rapport sur les Plans et les Priorités (RPP) 2008-2009 décrivait les quatre objectifs stratégiques visés par le Commissariat, tels qu'ils sont énoncés dans son plan stratégique 2008-2011. Le Rapport sur le rendement 2008-2009 décrit le rendement du Commissariat en fonction des principaux engagements pris dans le cadre des quatre objectifs stratégiques. La Section II de ce rapport, « Analyse des activités de programme », fait état des réalisations dans le cadre de l'AAP.

Le tableau suivant présente, pour chacun des quatre objectifs stratégiques, les principaux engagements pris dans le RPP 2008-2009, un résumé de haut niveau du rendement réel et une auto-évaluation de l'état du rendement fondée sur l'échelle² des attentes du Secrétaire du Conseil du Trésor. Veuillez prendre note que les évaluations discrétionnaires ont été faites à l'aide de données tirées de rapports de progrès réguliers et transférées à l'échelle, étant donné qu'aucun objectif numérique n'avait été défini pour 2008-2009.

Résultat stratégique : Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.

| Engagements pris dans le RPP 2008-2009 | Sommaire du rendement | Etat du rendement |
|---|---|-------------------|
| <i>Objectif stratégique n° 1 : La dualité linguistique, comme valeur fondamentale de la société canadienne, est pleinement intégrée à la culture des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles.</i> | | |
| 1. Examiner des façons d'améliorer les processus de règlement des différends et les activités de prévention | En 2008-2009, le Commissariat a examiné des moyens d'améliorer les processus de règlement des différends ainsi que les activités de prévention. Il a également entrepris la mise en œuvre d'un nouveau mécanisme informel de règlement des différends visant à régler les plaintes, qui s'appelle maintenant le processus de résolution facilitée. Sur les 606 plaintes recevables enregistrées en 2008-2009, 544 (ou | Atteint |

² Echelle relative à l'état du rendement du Secrétaire du Conseil du Trésor : **dépassé** – plus de 100 p. 100 du niveau attendu de rendement (comme le montrent l'indicateur et l'objectif ou les activités et les résultats attendus) pour la priorité ou le résultat figurant dans le RPP correspondant à été atteint durant l'exercice financier; **atteint** – 100 p. 100 a été atteint; **généralement atteint** – entre 80 et 99 p. 100 a été atteint; **partiellement atteint** – entre 60 et 79 p. 100 a été atteint; **pas atteint** – moins de 60 p. 100 a été atteint.

| | | |
|---|--|--|
| Ancienne AAP intégrée au Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009 | Résultat stratégique : Conformité à la Loi sur les langues officielles et respect de celle-ci par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi. | Résultat stratégique : Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la Loi sur les langues officielles sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne. |
| | 1 ^{re} activité de programme : Assurance de la conformité | 1 ^{re} activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité |
| | 2 ^e activité de programme : Politique et communications | 2 ^e activité de programme : Promotion par la politique et les communications |
| | | 3 ^e activité de programme : Services internes |

Conformité de l'architecture des activités de programme aux résultats obtenus par le gouvernement du Canada

Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui rend directement compte de ses activités au Parlement. Il est, de ce fait, indépendant du gouvernement.

1.2 Sommaire du rendement

Le tableau suivant fait état des ressources financières et humaines gérées par le Commissariat en 2008-2009.

Ressources financières et humaines

| Ressources financières en 2008-2009 (en milliers de dollars) | | |
|--|-------------------------|------------------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
| 19 906 | 22 040 | 21 167 |
| Ressources humaines en 2008-2009 (ETP*) | | |
| Prévues | Réelles | Écart |
| 177,5 | 155,3 | 22,2 |

* Équivalents temps plein

Le Parlement a affecté au Commissariat 22 millions de dollars au titre des autorisations totales, soit 19,9 millions de dollars pour le Budget principal des dépenses (Dépenses prévues) et 2,1 millions de dollars pour le Budget supplémentaire des dépenses, principalement pour le renouvellement des conventions collectives et le versement des indemnités de départ. Pour

- Ecole de la fonction publique du Canada;
- Comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Afin d'accomplir son mandat efficacement, le Commissariat s'efforce d'atteindre son résultat stratégique unique grâce à la progression constante des trois activités de programme (deux activités opérationnelles et une activité de gestion) comme suit :

| Résultat stratégique | Activité de programme | | Sous-activité ¹ |
|---|---|------------|--|
| Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne. | 1. Protection par l'assurance de la | conformité | 3.1 Gouvernance et soutien de gestion |
| | 2. Promotion par la politique et les communications | | 3.2 Services de gestion des ressources |
| 3. Services internes | | | |

Intégration de l'architecture des activités de programme

Le Commissariat a révisé le libellé de son résultat stratégique et de ses activités de programme avec l'approbation du Conseil du Trésor en avril 2008. La structure de l'architecture des activités de programme (AAP) demeure inchangée, avec un résultat stratégique unique et des activités de ressources financières. Les descriptions des activités de programme ont été légèrement modifiées, comme on peut le voir à la section II du présent rapport. On a ajouté à l'AAP du Commissariat une activité de programme distincte pour les Services internes suivant le profil révisé pour toutes les institutions fédérales depuis le mois de juillet 2008.

¹ La troisième sous-activité liée aux services internes des petits organismes, à savoir les « Services de gestion des biens », ne concernait pas vraiment les activités du Commissariat. Par conséquent, elle n'est pas comprise dans l'AAP.

Section I : Survol

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

Le mandat du commissaire aux langues officielles est de promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Responsabilités

Le mandat du commissaire aux langues officielles lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles*. Il lui incombe de :

prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

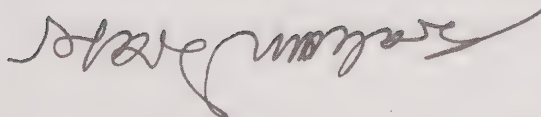
Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

Dans ce contexte, le Commissariat a un mandat distinct en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Chaque institution fédérale est responsable de la mise en œuvre de la *Loi* selon son champ de compétence. En outre, les entités fédérales suivantes ont des responsabilités précises en matière de langues officielles (pour obtenir une description de leurs rôles respectifs, veuillez consulter le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca/html/miission_f.php :

- Secréariat du Conseil du Trésor;
- Ministère du Patrimoine canadien;
- Ministère de la Justice;
- Commission de la fonction publique du Canada;

Le Commissariat a participé à de nombreuses activités pour sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes aux valeurs de la dualité linguistique et à l'importance du rôle joué par les communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au pays. Par exemple, le Commissariat a participé à la promotion des deux langues officielles dans le cadre des célébrations du 400^e anniversaire de la fondation de la ville de Québec.

Enfin, le Commissariat a continué à investir dans la gestion organisationnelle, c'est-à-dire à définir les modalités d'une infrastructure informatique adéquate, qui est essentielle à l'exécution des programmes, à la reddition de comptes au Parlement et à l'intégration interne des décisions et de la planification.



Graham Fraser

Message du commissaire aux langues officielles

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport sur le rendement du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009.

Une réalisation notable en 2008-2009 a été le renouvellement de mon rôle d'ombudsman, qui repose sur deux principes : un processus plus efficace de résolution des plaintes en vue d'atteindre des résultats durables et la prévention des problèmes qui mènent à ces plaintes.

Le Commissariat est de plus en plus proactif dans ses interventions, en raison, principalement, de sa préoccupation constante à l'égard des enjeux systémiques au respect total de la Loi sur les langues officielles (la Loi). À titre d'exemple d'intervention préventive est mon étude publiée en décembre 2008, intitulée *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*. Dans ce rapport, j'ai formulé des recommandations à l'intention du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver pour assurer une prestation adéquate des services durant l'événement. Le Commissariat a également mené une campagne de sensibilisation aux langues officielles auprès de plus de 20 institutions fédérales qui assumeront un rôle important dans le cadre des Jeux de 2010. La campagne visait à sensibiliser davantage les responsables à l'importance d'intégrer les langues officielles dans la planification des initiatives pour 2010. Aussi bien en ce qui concerne les services au public que la promotion des deux langues officielles.

Le personnel du Commissariat a mené des vérifications et des études tout au long de l'année, qui ont fourni au Parlement des renseignements fiables, pour faire en sorte que ses membres puissent s'acquitter de leur important rôle, qui consiste à demander des comptes au gouvernement fédéral quant à ses responsabilités à l'égard du statut d'égalité du français et de l'anglais au Canada. Dans mon rapport annuel 2007-2008 et ses sept recommandations, j'indiquais au Parlement, à la population canadienne et aux responsables gouvernementaux les secteurs où des changements sont essentiels pour assurer l'égalité du français et de l'anglais au Canada.

Puisque l'année 2009 marque le 40^e anniversaire de la Loi, le moment ne pouvait être mieux choisi pour mettre en lumière une décision historique de la Cour suprême du Canada, à laquelle je suis associé en tant que coappellant en 2008-2009. En effet, l'égalité linguistique a réalisé des progrès importants à la suite de la décision de la Cour dans l'arrêt *DesRochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8, qui passera à l'histoire comme la première affaire dans le cadre de laquelle la Cour suprême a interprété la nature et la portée des obligations linguistiques dans les communications avec le public et la prestation des services en vertu de la partie IV de la Loi. Cet arrêt restera une référence et un important outil d'interprétation au regard du niveau de respect par les institutions fédérales.

Pour que la dualité linguistique reste une priorité au Canada, le Commissariat a continué de surveiller les mesures adoptées par le gouvernement dans le cadre de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : *Agir pour l'avenir*, qui a été présentée en juin 2008.



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Message du commissaire aux langues officielles | 1 |
| Section I : Survol..... | 3 |
| 1.1 Renseignements sommaires | 3 |
| 1.2 Sommaire du rendement | 5 |
| Section II : Analyse des activités de programme | 13 |
| 2.1 Résultat stratégique..... | 13 |
| 2.2 1 ^{re} activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité..... | 13 |
| 2.3 2 ^e activité de programme : Promotion par la politique et les communications | 18 |
| 2.4 3 ^e activité de programme : Services internes | 24 |
| Section III : Renseignements supplémentaires..... | 29 |
| 3.1 Principales données financières..... | 29 |
| 3.2 Liste des tableaux supplémentaires..... | 32 |
| 3.3 Autres sujets d'intérêt | 33 |



**Commissariat aux langues
officielles**

**Rapport sur le rendement pour la période
se terminant le 31 mars 2009**

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Josée Verner', written over a horizontal line.

L'honorable Josée Verner

Présidente du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) constitue un élément clé du cycle de la planification, de la surveillance, de l'évaluation et du compte rendu des résultats au Parlement et aux Canadiens. Les RMR sont au cœur de la responsabilisation et de la gestion axée sur les résultats au gouvernement.

Les ministères et organismes sont invités à préparer leur rapport d'après les principes du gouvernement du Canada pour la présentation de rapports. Ces principes sont le fondement conceptuel de la préparation des RMR et s'inscrivent dans les pratiques actuelles recommandées en matière de rapports publics.

Selon ces principes, des rapports efficaces sur le rendement fournissent un compte rendu concis, cohérent, fiable et équilibré du rendement d'une organisation en rapport avec ses plans, ses priorités et les résultats prévus. Le RMR met l'accent sur les résultats en faisant un compte rendu non seulement des activités et des extrants qui ont été réalisés, mais également des progrès accomplis pour atteindre les résultats stratégiques – les avantages durables pour les Canadiens et la société canadienne. Le rendement y est mis en contexte et est relié aux plans et aux résultats prévus (on explique les modifications pertinentes apportées), les principaux risques et défis à relever pour l'obtention des résultats y sont présentés et l'on discute des risques et des défis principaux qui ont une incidence sur le rendement de l'organisation. Un RMR efficace établit un lien solide entre les ressources et les résultats pour montrer ce que l'on a accompli au moyen d'une gestion rigoureuse des fonds publics. On y rend également compte des résultats réalisés en association avec d'autres organisations gouvernementales et non gouvernementales. En dernier lieu, le RMR est crédible et équilibré parce que le rendement déclaré y est étayé d'éléments d'information probants et impartiaux et parce qu'on y discute des leçons apprises.

Le présent RMR ainsi que celui de beaucoup d'autres organisations, est disponible dans le site Internet du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre-estimF.asp>. Les lecteurs qui veulent obtenir une revue pangouvernementale détaillée de la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que nation peuvent consulter *Le rendement du Canada 2008-2009*, qui est structuré en fonction de quatre grands secteurs de dépenses (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales). Ce rapport est disponible à la page du Carrefour de la planification et du rendement du site Web du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pgc-cptr/home-accueil-fra.aspx>. Le *Survot Rapports sur le rendement 2008-2009*, également disponible à la page du Carrefour, sert de document directeur pour les 92 RMR et comprend un aperçu global des dépenses réelles pour l'ensemble du gouvernement, qui est structuré en fonction des mêmes quatre grands secteurs de dépenses décrits dans le document *Le rendement du Canada*, et on y présente également des faits saillants des rapports sur le rendement des ministères et organismes.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer de façon continue l'information qu'il communique au Parlement et aux Canadiens. La rétroaction des lecteurs est importante pour assurer une amélioration constante des RMR et des autres documents relatifs au Budget et des dépenses. Pour tout commentaire ou toute question, veuillez communiquer par courriel avec la Division de la responsabilisation et des rapports au Parlement du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse prad-drtp@tbs-sct.gc.ca.

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

Partie II – Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMIR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès des Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)

Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

No. de catalogue : BT131-4/60-2009
ISBN 978-0-660-64346-5



Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009



Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2009



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2009.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/62-2009
ISBN 978-0-660-64348-9

Foreword

The Departmental Performance Report (DPR) is a key component in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and Canadians. DPRs are at the heart of accountability and managing for results in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports according to the Government of Canada Reporting Principles. These principles form the conceptual foundation upon which DPRs are prepared, and are consistent with current recommended public reporting practices.

Based on these principles, an effective performance report provides a concise, coherent, reliable, and balanced account of an organization's performance in relation to its plans, priorities, and expected results. The DPR focuses on results by reporting not only the activities and outputs achieved, but also the progress made toward achieving strategic outcomes—the enduring benefits for Canadians and Canadian society. It sets performance in context, associates performance with plans and expected results (explaining any relevant changes), presents the key risks and challenges faced in the pursuit of results, and discusses how these risks and challenges affected organizational performance. An effective DPR has strong linkages between resources and results to show what was achieved through the sound stewardship of public funds. It also reports on results realized in partnership with other governmental and non-governmental organizations. Finally, the DPR is credible and balanced because it uses objective, evidence-based information to substantiate the performance reported and discusses lessons learned.

This DPR, along with those of many other organizations, is available on the Treasury Board of Canada Secretariat website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Readers seeking a high-level, whole-of-government overview of the federal government's contribution to Canada's performance as a nation should refer to *Canada's Performance 2008–09*, which is structured around four broad spending areas (Economic Affairs, Social Affairs, International Affairs, and Government Affairs). *Canada's Performance 2008–09* is available on the Planning and Performance Gateway on the Secretariat's website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-eng.aspx>). The *Overview of Departmental Performance Reports 2008–09*, which is also found on the Planning and Performance Gateway, serves as a guide to the 92 DPRs. The DPR Overview includes both a whole-of-government view of actual spending, which is structured around the same four broad spending areas seen in *Canada's Performance*, and selected highlights from departmental and agency performance reports.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers is important to ensure that DPRs and other Estimates documents continue to be refined over time. Comments or questions can be directed to the Parliamentary Reporting and Accountability Division of the Treasury Board of Canada Secretariat by email at prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.



Recycled

Supporting responsible use
of forest resources

www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003021
© 1996 Forest Stewardship Council





Office of the Superintendent of Financial Institutions

2008-2009

Departmental Performance Report

Minister of Finance



Table of Contents

| | |
|---|----|
| Superintendent's Message | 4 |
| SECTION I: DEPARTMENTAL OVERVIEW | 5 |
| Raison d'être | 6 |
| Responsibilities | 6 |
| Strategic Outcomes and Program Activity Architecture (PAA) | 7 |
| Performance Summary | 8 |
| Contribution of Priorities to Strategic Outcomes | 11 |
| Risk Analysis | 15 |
| Expenditure Profile | 18 |
| Voted and Statutory Items | 19 |
| SECTION II: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME | 20 |
| Strategic Outcome One | 21 |
| 1.1 Program Activity: Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions | 21 |
| Benefits for Canadians | 24 |
| Performance Analysis | 24 |
| Lessons Learned | 26 |
| 1.2 Program Activity: Regulation and Supervision of Federally Regulated Private Pension Plans | 28 |
| Benefits for Canadians | 29 |
| Performance Analysis | 29 |
| Lessons Learned | 31 |
| 1.3 International Assistance | 32 |
| Benefits for Canadians | 32 |
| Performance Analysis | 33 |
| Lessons Learned | 33 |
| Strategic Outcome Two | 34 |
| 2.1 Office of the Chief Actuary | 34 |
| Benefits for Canadians | 36 |
| Performance Analysis | 36 |
| Lessons Learned | 37 |
| SECTION III: SUPPLEMENTARY INFORMATION | 38 |
| Financial Highlights | 39 |
| Financial Statements | 40 |
| List of Supplementary Information Tables | 41 |
| Other Items of Interest | 41 |

Superintendent's Message



In 2008-2009, the institutions and pension plans under OSFI's oversight faced many challenges. Plunging stock markets, low interest rates, a recession, and other factors affected all banks, life insurance companies, property and casualty insurance companies and private pension plans. Because the Canadian financial system withstood the global financial market turmoil better than many others, OSFI fielded many questions from domestic and foreign journalists as well as other parties as to why Canada has fared relatively well. Our answer has been that the strength of the Canadian system is due to Canada's overall policy framework, to the quality of OSFI's supervision and regulation, to cooperation and

communication among our Financial Institutions Supervisory Committee (FISC) partners, and to the risk management skills of Canada's financial institutions. An especially important element of our success is OSFI's clear mandate and accountability, as assigned to us by Parliament, which drives all of our activities and requires a focus on solvency. While recognizing that failures can occur, the OSFI mandate clearly emphasizes early intervention and the need to act expeditiously to limit the risk of failure.

Throughout 2008-2009, OSFI worked internationally with other members of the Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) and the international Senior Supervisors Group. We participated in meetings of the Financial Stability Board (formerly known as the Financial Stability Forum) and the International Association of Insurance Supervisors. As part of our proactive approach, we initiated annual risk management seminars for the Chief Risk Officers of various industry segments in order to communicate our expectations, share best practices and developments, discuss lessons learned and provide additional opportunity for dialogue with OSFI supervisors and regulators. We increased the number of OSFI staff with special knowledge of credit, market and operational risks. We also continued our practice of holding supervisory colleges; the first Financial Stability Board-sanctioned college took place in February. These colleges, which OSFI started hosting in 2005, provide the opportunity for information sharing between some of Canada's major banks and the host regulators of the countries in which those banks do business.

While OSFI's mandate, philosophy and independence are key elements in how we fulfill our role, our success would not be possible without OSFI's greatest resource -- its people. This past year has called for unprecedented levels of dedication from all parts of our organization, and I would like to express my appreciation to OSFI's employees for all their efforts.

SECTION I: DEPARTMENTAL OVERVIEW

Raison d'être

OSFI supervises and regulates all federally incorporated or registered deposit-taking institutions (e.g., banks), life insurance companies, property and casualty insurance companies, and federally regulated private pension plans.

OSFI safeguards depositors, policyholders and private pension plan members by enhancing the safety and soundness of federally regulated financial institutions (FRFIs) and private pension plans. The work of OSFI contributes to the confidence of Canadians in Canada's financial system.

The Office of the Chief Actuary (OCA) is a separate unit within OSFI. The OCA provides high-quality, timely advice on the state of various public pension plans and on the financial implications of options being considered by policy-makers. The work of the OCA contributes to the confidence of Canadians in Canada's public retirement income system.

Responsibilities

OSFI's legislated mandate was implemented in 1996 and under the legislation, OSFI's mandate is to:

- supervise federally regulated financial institutions and private pension plans to determine whether they are in sound financial condition and meeting minimum plan funding requirements respectively, and are complying with their governing law and supervisory requirements;
- promptly advise institutions and plans in the event there are material deficiencies and take, or require management, boards or plan administrators to take, necessary corrective measures expeditiously;
- advance and administer a regulatory framework that promotes the adoption of policies and procedures designed to control and manage risk; and
- monitor and evaluate system-wide or sectoral issues that may impact institutions negatively.

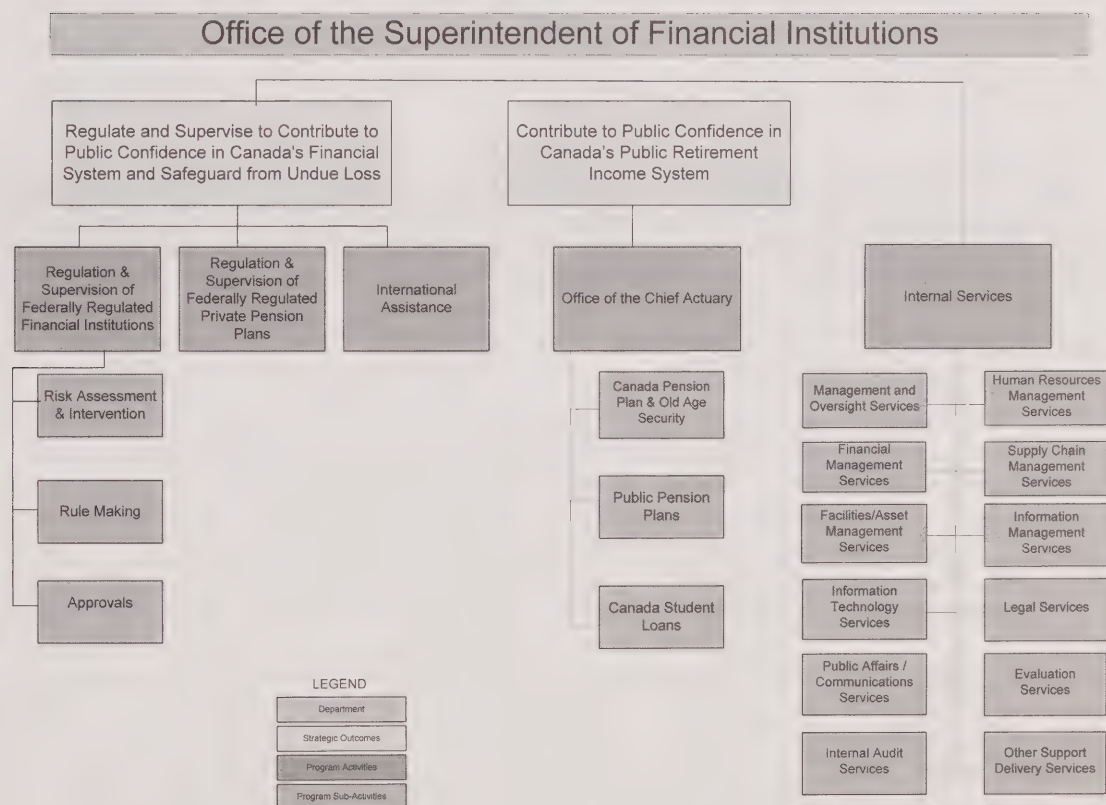
OSFI's legislation also acknowledges the need to allow institutions to compete effectively and take reasonable risks. It recognizes that management, boards of directors, and plan administrators are ultimately responsible and that financial institutions and pension plans can fail.

Strategic Outcomes and Program Activity Architecture (PAA)

Primary to OSFI's mandate and central to its contribution to Canada's financial system are two strategic outcomes:

1. *To regulate and supervise to contribute to public confidence in Canada's financial system and safeguard from undue loss.*
2. *To contribute to public confidence in Canada's public retirement income system.*

The chart below illustrates OSFI's framework of program activities and program sub-activities, which support each Strategic Outcome. In accordance with Treasury Board's *Policy on Management, Resources and Results Structures*, a separate program activity for Internal Services was created to facilitate government-wide reporting and cost analysis. Consistent with the presentation of OSFI's *2008-2009 Report on Plans and Priorities*, the costs of OSFI's Internal Services activities in this *2008-2009 Departmental Performance Report* are allocated to each program activity to present the full program costs.



Performance Summary

The tables below identify OSFI's financial and human resources, planned and actual, for the 2008-2009 fiscal year.

2008-2009 Financial Resources (Millions)

| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
|------------------|-------------------|-----------------|
| \$93.7 | \$93.7 | \$90.8 |

2008-2009 Human Resources (Full-Time Equivalents)

| Planned | Actual | Difference |
|---------|--------|------------|
| 471 | 480 | 9 |

OSFI's total 2008-2009 spending of \$90.8 million is \$2.9 million (3.1%) lower than its planned spending of \$93.7 million. The incremental cost of 9 additional Full-Time Equivalents (FTEs) was offset by significant savings as a result of the deferral to 2009-2010 of several large information technology projects.

The table below presents a summary of OSFI's performance during the 2008-2009 fiscal year towards achieving its first Strategic Outcome.

| Strategic Outcome 1: To regulate and supervise to contribute to public confidence in Canada's financial system and safeguard from undue loss. | | |
|--|----------------|--|
| Performance Indicators | Targets | 2008-2009 Performance |
| Percentage of knowledgeable observers who rate OSFI as doing a good or very good job at contributing to public confidence in Canada's financial services industry. | 70% | A strong majority (88%) of Chief Executive Officers (CEOs of FRFIs) believe OSFI performs well in contributing to public confidence in Canada's financial services industry. <i>Source: Report on Financial Institutions Survey 2008¹</i> |
| Percentage of estimated recoveries on failed institutions (amount recovered per dollar of claim). | 90% | Total weighted average recoveries ² were 99% at 2008-2009 year end, which meets the set target of 90%. <i>Source: Canada Deposit Insurance Corporation, Agents, Liquidators</i> |
| Percentage of estimated recoveries on pension plans that have terminated under-funded. | 85% | Four pension plans terminated under-funded in 2008-2009. The current estimated recovery rate for these plans is 85%. <i>Source: Internal data</i> |


¹ OSFI provided The Strategic Counsel, an independent research firm, with a list of CEOs of federally regulated financial institutions. The research firm invited the CEOs to participate in either an online or a telephone survey, and 166 (61%) participated. OSFI does not know which CEOs participated. The report is available on OSFI's [Consultations and Surveys](#) Web page.

² No financial institutions have failed within the 2008-2009 fiscal year.

Strategic Outcome 1: To regulate and supervise to contribute to public confidence in Canada's financial system and safeguard from undue loss.

| Performance Indicators | Targets | 2008-2009 Performance |
|--|---------|--|
| Percentage of respondents that rate the assistance / presentations provided as relevant to their work. | 80% | In 2008-2009, 86.8% of respondents rated the assistance / presentations as relevant to their work. <i>Source: Survey of International Advisory Group (IAG) program participants³</i> |

The table below presents OSFI's planned and actual spending by program activity for Strategic Outcome 1, and a comparison to actual spending in the previous year.

| Program Activity | 2007-2008 Actual Spending | 2008-2009 | | | |  Alignment to Government of Canada Outcomes |
|--|---------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------|--------------------|---|
| | | Main Estimates | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | |
| 1.1 Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions | \$72.8 | \$79.6 | \$79.6 | \$79.6 | \$77.1 | <ul style="list-style-type: none"> Strong economic growth A safe and secure world through international co-operation Strong economic growth Income security for Canadians Strong economic growth A safe and secure world through international co-operation |
| 1.2 Regulation and Supervision of Federally Regulated Private Pension Plans | \$5.8 | \$6.5 | \$6.5 | \$6.5 | \$6.2 | |
| 1.3 International Assistance | \$2.0 | \$1.9 | \$1.9 | \$1.9 | \$2.2 | |
| Total (millions) | \$80.6 | \$88.0 | \$88.0 | \$88.0 | \$85.5 | |

 Further discussion on links to Government of Canada Outcome Areas found in the 2008-2009 RPP.

OSFI's actual spending in 2008-2009 towards its Strategic Outcome 1 was \$85.5 million, \$2.5 million, or 2.8%, lower than planned. The variance is primarily in the Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions program activity, and is largely due to the deferral of several large information technology projects. The decision to defer these projects to 2009-2010 was based on two factors: the need for supervisory and regulatory resources to focus on global and domestic financial events, and the need to first complete the review and update of OSFI's Information Management and Information Technology Strategy.


The increase in actual spending of \$4.9 million, or 6.1%, from the previous year is mainly attributed to OSFI's growth in Full-Time Equivalents (21 FTEs), and increases in professional services costs to address at-risk institutions and travel costs related to OSFI's various international commitments.

³ Surveys are provided to workshop participants when IAG staff are the primary presenters. IAG delivered 25 such workshops in 2008-2009, with 853 participants. A total of 694 surveys were completed, for a response rate of 81.4%.

The table below presents a summary of OSFI's performance during the 2008-2009 fiscal year towards achieving its second Strategic Outcome.

| Strategic Outcome 2: To contribute to public confidence in Canada's public retirement income system. | | |
|---|--|---|
| Performance Indicators | Targets | 2008-2009 Performance |
| Actuarial reports fairly communicate the results of the work performed by the Chief Actuary and his staff. | Unanimous agreement | 2008-2009 – N/A – no peer review in 2008-2009 Refer to the summary for Program Activity 2.1 below. |
| Adequacy of professional experience of the Chief Actuary and his staff. AND/OR Compliance with Canadian and international professional standards. | Unanimous agreement Unanimous agreement | The external peer review panel's findings received in March 2008 report that work on the 23rd Actuarial Report (CPP) complies with all relevant professional standards and that the Chief Actuary and his staff have adequate professional experience. The next independent peer review is scheduled for 2010-2011. <i>Source: Review of the Twenty-Third Actuarial Report on the Canada Pension Plan dated 19 March 2008, conducted by the CPP Actuarial Review Panel.</i> |

The table below presents OSFI's planned and actual spending by program activity for Strategic Outcome 2, and a comparison to actual spending in the previous year.

| Program Activity | 2007-2008 Actual Spending | 2008-2009 | | | |  Alignment to Government of Canada Outcomes |
|--|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|---|
| | | Main Estimates | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | |
| 2.1 Office of the Chief Actuary institutions | \$5.1 | \$5.7 | \$5.7 | \$5.7 | \$5.3 | ■ Income security for Canadians |
| Total (Millions) | \$5.1 | \$5.7 | \$5.7 | \$5.7 | \$5.3 | |

[~] Further discussion on links to Government of Canada Outcome Areas found in the 2008-2009 RPP.

OSFI's actual spending in 2008-2009 towards its Strategic Outcome 2 was \$5.3 million, \$0.4 million, or 7.0%, lower than planned. The variance is mainly due to lower Human Resources costs as a result of unexpected vacancies during the fiscal year.

The increase in actual spending of \$0.2 million, or 3.9%, from the previous year is due to planned increases in employee compensation, offset by a decrease in costs associated with the triennial review of the Canada Pension Plan in 2007-2008.

Contribution of Priorities to Strategic Outcomes

The table below presents a summary of status and contribution to strategic outcomes for OSFI's operational and managerial priorities in 2008-2009.

| Operational Priorities | Type | Status ⁺ | Links to Strategic Outcome(s) [*] |
|--|---------|----------------------------|---|
| 1.1 Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions – This program activity contributes to the safety and soundness of the Canadian financial system through risk assessment and intervention, rule making and approvals activities. OSFI's work in turn, contributes to public confidence in the system. | Ongoing | Successfully Met | Strategic Outcome 1 |
| 1.2 Regulation and Supervision of Federally Regulated Private Pension Plans – OSFI conducts risk assessments of pension plans covering employees in federally regulated areas of employment; provides timely and effective intervention and feedback; employs a balanced relevant regulatory framework; and manages a prudentially effective and responsive approvals process. | Ongoing | Successfully Met | Strategic Outcome 1 |
| 1.3 International Assistance – Through this program activity, OSFI provides technical assistance to help emerging market economies improve their financial institution supervisory systems. Canada has long recognized that upgrading the supervisory capacity of developing and emerging market regulatory bodies can help to enhance the overall stability of the global financial system. | Ongoing | Successfully Met | Strategic Outcome 1 |
| 2.1 Office of the Chief Actuary – This program activity contributes to financially sound federal government public pension and other programs through the provision of expert actuarial valuation and advice to the Government of Canada and to provincial governments that are Canada Pension Plan (CPP) stakeholders. | Ongoing | Successfully Met | Strategic Outcome 2 |
| Management and Program Priorities | Type | Status | Links to Strategic Outcome(s) |
| <p>A. Enhanced Identification of Emerging Risks – Improve OSFI's ability to identify, monitor and report on emerging risks to Canada's financial system and federally regulated financial institutions (FRFIs).</p> <p><u>Achievements:</u> The Emerging Risk Committee met weekly to discuss market developments and identify emerging issues for targeted work. Introduced annual Risk Management sessions with various industry segments to reinforce the need for strong risk management and to share lessons learned. Completed comparative reviews of key risk areas: U.S. commercial real estate, liquidity risk management, structural interest rate risk in the banking book, securitization, and banks' internal capital adequacy assessment processes. Through hiring and reorganization, increased resources allocated to higher risk institutions and products, and to the supervision of insurance conglomerates. Delivered focused training on structured products, liquidity management and trading operations to relevant employees to better prepare them to identify emerging risks. Held Appointed Actuaries Forum to review strengths and weaknesses of dynamic capital adequacy testing (DCAT) reports.</p> | New | Successfully Met - Ongoing | <p>Strategic Outcome 1</p> <p>This priority contributes through earlier identification, monitoring, and reporting on emerging risks to Canada's financial system and the federally regulated financial institutions and private pension plans that operate within it.</p> |

| Management and Program Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcomes |
|--|----------------------|----------------------------|---|
| <p>B. Institutional and Market Resilience - Participate in international discussions about key issues arising from global market turmoil. Work with Financial Institutions Supervisory Committee (FISC) partners on similar issues in Canada.</p> <p>Achievements: Continued participation in international discussions with the Financial Stability Board (FSB - formerly the Financial Stability Forum), the International Association of Insurance Supervisors and other organizations. Continued active participation in the Joint Forum⁴, including a review of the use of external credit rating agencies by regulators (The related working paper is available on the Bank for International Settlements Web site: Stocktaking on the use of credit ratings) and a study of off-balance sheet vehicles to gain insight into the degree of risk transfer or capital relief achieved by such vehicles. Worked actively with other Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) members to assess the drivers of the crisis in financial markets, and to develop and issue new rules for sound risk management and capital regulation (liquidity risk management, stress testing, economic capital modelling, and revisions to Basel II). Continued to participate as an active member of the Accounting Task Force of the BCBS to comment on key accounting standard setting initiatives, including: consolidated financial statements, financial statement presentation, reducing complexity on financial instruments accounting, and improving disclosures about financial instruments. Worked on developing “lessons learned” from the recent market events with the international Senior Supervisors Group, which published the report, <i>Observations on Management of Recent Credit Default Swap Credit Events</i>. Hosted a College of Supervisors for key foreign regulators of one of the major financial institutions (first college based on FSB recommendations). Continued work with the Financial Institutions Supervisory Committee (FISC) and enhanced quarterly reporting to FISC partners.</p> | New | Successfully Met - Ongoing | <p>Strategic Outcome 1</p> <p>This priority contributes by enhancing OSFI's ability to identify and respond to key issues arising from global economic events and developments in world financial markets, and preparedness for any domestic impacts.</p> |
| <p>C. Changes to International Financial Reporting Standards (IFRS) - Implement the move from Canadian GAAP to International Financial Reporting Standards (IFRS).</p> <p>Achievements: Developed, approved and implemented Project Charter for IFRS Governance. Completed policy analysis of key differences of concern between IFRS and Canadian GAAP for 20 IFRS standards having an impact on FRFIs. Made substantial progress in developing implementation options and preliminary recommendations for FRFIs in four key policy areas. Held IFRS forums for deposit-taking institutions, property and casualty insurers and life insurers, and education sessions for OSFI project team members. Implemented semi-annual IFRS Progress Reporting for FRFIs and analyzed initial reports. Completed work on Accounting Standards Impact Analysis for OSFI. Completed high-level business and systems impact analyses for OSFI.</p> | Previously committed | Successfully Met - Ongoing | <p>Strategic Outcome 1</p> <p>This priority contributes through OSFI's understanding of the implications of the accounting changes on its supervisory and monitoring processes, and ensuing positions on policy, process and reporting changes.</p> |

⁴ The Joint Forum -- established in 1996 by the Basel Committee on Banking Supervision, the International Organization of Securities Commissions and the International Association of Insurance Supervisors -- works to achieve consistency of supervisory approaches on issues of common interest across financial sectors and national borders.

| Management and Program Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcomes |
|--|----------------------|----------------------------|---|
| <p>D. Minimum Continuing Capital and Surplus Requirements (MCCSR) – Adjust the current MCCSR, by developing and agreeing on a capital framework for life insurance companies over the next four years.</p> <p><u>Achievements:</u> Issued a draft capital framework and a market risk paper for standardized approach, both developed in conjunction with Assuris and the Autorité des marchés financiers. Continued to work with these stakeholders to develop a credit risk consultation paper. Continued to work with the life insurance industry through the MCCSR Advisory Committee (MAC) to develop and incorporate more advanced risk measurement techniques into the MCCSR. Made a number of revisions to the MCCSR Guideline for life insurance companies, most significantly to the capital requirements for segregated funds guarantees and the treatment of negative reserves, mortality, and foreign exchange requirements.</p> | Previously committed | Successfully Met - Ongoing | <p>Strategic Outcome 1</p> <p>This priority contributes through a more risk sensitive capital framework for life insurance companies.</p> |
| <p>E. Financial Sector Assessment Program (FSAP)/ Financial Action Task Force (FATF) Reviews - Respond to suggestions or recommendations in the Financial Sector Assessment Program (FSAP) report and the Financial Action Task Force (FATF) report.</p> <p><u>Achievements:</u> FSAP - Increased the number of supervisory staff and staff with special knowledge of credit, market and operational risks by hiring additional employees with current industry experience. Priorities A and B above cover the recommendations around monitoring the stresses in the global environment. Completed a multi-year project to develop a new risk assessment framework for pensions, which reflected FSAP's recommendation that OSFI's supervision of pension plans focus on inherent risks, the adequacy of controls and risk management. FATF - Worked with a number of other stakeholders on evaluating Canada's anti-money laundering/anti-terrorism financing (AML/ATF) regime in light of the FATF Mutual Evaluation Report. Accelerated the issuance of a revised and comprehensive Guideline on Detering and Detecting Money Laundering and Terrorist Financing in December 2008 to meet a FATF follow-up deadline. Continued to play an active role in the work of the FATF.</p> | Previously committed | Successfully Met | <p>Strategic Outcome 1</p> <p>This priority contributes through enhanced risk identification and monitoring of stresses in the global environment.</p> |
| <p>F. Basel II Capital Accord – Post-Implementation Phase - Monitor Basel II systems and review banks' capital adequacy assessment processes and relevant policies.</p> <p><u>Achievements:</u> Developed a monitoring framework and tracked the performance of risk rating systems for banks using the Internal Ratings Based (IRB) approach. Conducted cross-system supervisory reviews at IRB banks to assess ongoing adherence to Pillar 1 minimum requirements. Designed and implemented the interim IRB model modification framework to guide the supervisory review and approval of modifications to IRB risk rating systems. Performed cross-system reviews of Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) at IRB banks and related risk measurement techniques, given the evolving nature of Pillar 2 and economic capital practices. Established a framework for the supervisory review of ICAAPs at standardised banks.</p> | Previously committed | Successfully Met - Ongoing | <p>Strategic Outcome 1</p> <p>This priority contributes through improved focus on the measurement of risks and their relation to the overall level of capital adequacy for deposit-taking institutions.</p> |

| Management and Program Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcomes |
|--|----------------------|----------------------------|--|
| <p>G. People - Ensure OSFI has the human resources available to fulfill its mandate, through better long-range, integrated planning.</p> <p><u>Achievements:</u> Enhanced OSFI's HR planning process to ensure key resources necessary to meet ongoing operational requirements and emerging risks are prioritized, skill gaps are identified, and action plans are developed and monitored on a quarterly basis at the sector level (semi-annually at the corporate level). Implemented targeted recruitment strategies, including development of a university recruitment program anticipated to start in the fall of 2009. Conducted a training needs analysis that enabled the delivery of training aligned with identified risks and priorities. Reviewed Executive group compensation to ensure continuing alignment with the market.</p> | Previously committed | Successfully Met - Ongoing | <p>Strategic Outcome 1 and 2</p> <p>This priority contributes by improving OSFI's ability to attract, motivate, develop and retain employees with highly specialized knowledge, skills and experience to perform its work.</p> |
| <p>H. Pensions Systems and Processes - Enhance OSFI's ability to perform as required in an increasingly complex pensions environment by enhancing OSFI's pension system and processes.</p> <p><u>Achievements:</u> Completed development of a new risk assessment framework for pension plans and began the process of enhancing the pension IT system to support the framework. Pursued enhancements to a new automated system to support the pension approvals function. Published additional approval instruction guides to the pension industry.</p> | Previously committed | Successfully Met - Ongoing | <p>Strategic Outcome 1</p> <p>This priority contributes through improved systems and processes to support the evolving supervisory and regulatory activities of the Private Pension Plans Division.</p> |
| <p>* See section II for how this priority contributes to a strategic outcome.</p> <p>+ See section II for achievements towards this priority.</p> | | | |

Risk Analysis

Key Risks and Threats

During the reporting period, the Canadian economy followed the US economy into a recessionary state. The Canadian dollar depreciated significantly in relation to the US dollar during the reporting period, however this did not provide much of a boost to exporters because of the continued deterioration of economic conditions in the US and elsewhere. While there have been signs of hope of a recovery in the near future, the recent strength of the Canadian dollar could represent significant downside risk. Resurgence in exports is critical to the recovery and a prolonged appreciation of the Canadian dollar could have significant negative implications. Sustained slowing of Canadian consumer spending will add more to these recessionary conditions.

During 2008-2009, OSFI continued to promote sound risk management practices through its rule-making activities. We also continued to work with international bodies to develop international rules that may be applied to Canadian financial institutions. As part of its assessments of member countries required under Article IV of the Articles of Agreement, in March 2009 the International Monetary Fund recognized the benefits these activities have had for Canada during the global financial market turmoil. The IMF stated that our “strong regulatory and supervisory framework” was one of the three factors responsible for the resilience of the Canadian banking system compared to its global competitors. Further, in 2008, Canada was recognized as having the world’s soundest banking system by the World Economic Forum’s Global Competitiveness report.

Enterprise Risk Management

The environment within which OSFI operates presents an array of challenges to the achievement of its mandate and objectives. While many of these challenges are consistently present, the extent to which they present a risk to OSFI’s objectives varies, depending on economic and financial conditions and the financial industry environment. OSFI’s ability to achieve its mandate depends on the timeliness and effectiveness with which it identifies, evaluates, prioritizes, and develops initiatives to address areas where its exposure is greatest.

OSFI’s risk management process has undergone changes designed to make the process more dynamic and timely. OSFI’s Enterprise Risk Management (ERM) framework has been updated to reflect a greater integration of ERM with the executive process of discussing and evaluating risks.

OSFI’s ERM framework divides risks into external and internal categories. The external risk category consists of economic and financial conditions, the financial industry’s environment, OSFI’s legal environment and catastrophic events. External risks arise from events that OSFI can potentially influence but cannot control, but must be able to monitor and react to in order to mitigate the impact. The internal risk category consists of risks within our control that can broadly be categorized as people, processes, systems and culture.

OSFI’s ERM program has identified several key risks to the achievement of its mandate and objectives.

External Risks

Global Economies and the Industry

The risks posed by the current environment (both at the level of the economy and within the financial sector) feature predominantly. Global financial events require that OSFI, like all financial sector regulators, be in a position to respond effectively to a constantly evolving economic and regulatory environment. To ensure effective and efficient response, OSFI relies on the work of its Emerging Risks Committee and initiatives such as cross-sector reviews in high risk areas and stress testing exercises.

Internationally, pronouncements by the G-20 leaders have resulted in a number of new committees (formed by the Financial Stability Board, the Basel Committee on Banking Supervision, the International Association of Insurance Supervisors and the Joint Forum) in which OSFI has chosen to participate, including procyclicality/capital buffers, leverage, external ratings, and securitization.

Domestically, OSFI is participating in discussions with the Department of Finance regarding the adaptation of the G-20 recommendations.

Capital Adequacy

OSFI is in the process of reviewing its Minimum Continuing Capital and Surplus Requirements (MCCSR) and the Minimum Capital Test (MCT) to reflect recent lessons learned and to take account of the direction of international efforts such as those of the International Association of Insurance Supervisors (IAIS) to develop new capital guidance. As Canada has been at the forefront of insurance regulation, adjustments to the MCCSR and the MCT are necessary to ensure that Canada's capital rules remain effective and among the international leaders in this field. In 2008-2009, OSFI continued to participate in a number of IAIS initiatives.

Market events, coupled with the new international capital framework (Basel II) for banks, have required more focus on the measurement of risks and their relation to the overall level of capital adequacy. As a result, policies to strengthen the resilience of banks to future stress are being developed. Changes internationally will feature a combination of measures such as introducing standards to promote the build-up of capital buffers that can be drawn down in periods of stress, strengthening the quality of bank capital, improving the risk coverage of the capital framework and introducing a non-risk based supplementary measure. During 2008-2009, OSFI worked actively with other Basel Committee for Banking Supervision (BCBS) members to develop these measures as well as to issue new guidance on stress testing, liquidity management, assessing fair values and the range of practices on economic capital modelling. These pronouncements from the BCBS during this period were developed with OSFI involvement.

Accounting

Canada is adopting International Financial Reporting Standards (IFRS) in 2011. As a reliance-based regulator, it is critical that OSFI understands the implications of changes to financial statements to perform accurate risk assessments of financial institutions. OSFI is in the process of assessing the effects on institutions of the move to IFRS and the need for new or modified

guidance from OSFI. OSFI continued to work closely with national and international organizations to present its views on these issues.

OSFI has been working diligently with the financial institutions that it regulates to ensure that they are ready to adopt the International Financial Reporting Standards. Industry forums were organized by OSFI to facilitate consultations and information sharing.

In addition, OSFI has completed its first semi annual review of IFRS progress reports from financial institutions and provided the industry with feedback to help maintain momentum.

Internal Risks

People Risks

Given the increasing complexity and volatility of the economy, OSFI must have employees with highly specialized knowledge, skills and experience to ensure effective regulation and supervision of financial institutions. Over the past year OSFI has focused on increasing the number of staff with special knowledge of credit, market and operational risks, and will continue to recruit and reassign staff to fill any identified gaps. In addition, market conditions, normal turnover and retirement rates mean that a continuous learning environment is necessary to enable employees to meet the challenges of the constantly changing environment. Attracting, motivating, developing and retaining skilled staff is and will continue to be a top priority for OSFI. OSFI implemented targeted recruitment strategies, including significant hiring in the Supervision sector in Toronto.

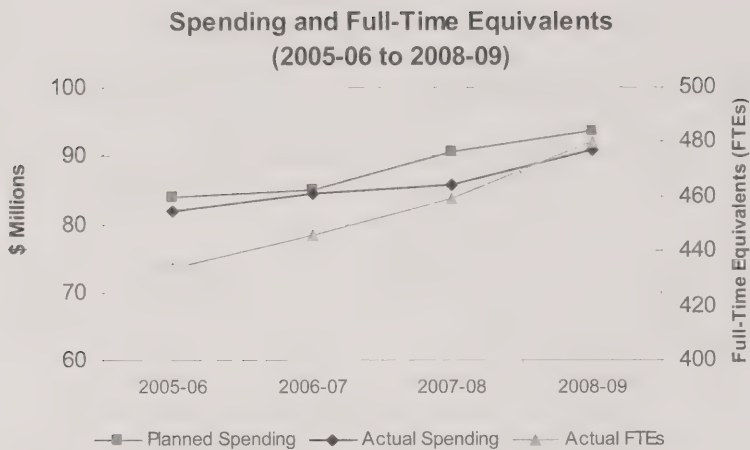
Pension Systems and Processes

The sharp drop in equity values beginning in the second half of 2008 led to significant deterioration in the solvency position of federally-regulated defined benefit pension plans at year end 2008. As a result, the environment was challenging for a number of pension plans going into 2009.

In light of the global financial market turmoil and economic conditions, the Government of Canada provided pension plans with relief through the 2009 Solvency Funding Relief Regulations. In addition, the Government initiated a consultation on private pension issues, with one of its objectives being to review the solvency funding rules and table any necessary legislative changes by the end of 2009. OSFI is collaborating closely with the Department of Finance on this initiative.

Many of the gaps in systems and processes that were previously identified by the Pensions area have been or are in the process of being addressed. This past year, OSFI completed the review of its [pension risk assessment framework](#) that was begun in 2006-2007. In addition, initiatives are well underway to upgrade the systems that support Pension supervisory efforts. These initiatives will be implemented over the next few years.

Expenditure Profile



The table above presents a four year trend of OSFI’s planned and actual spending, and actual full-time equivalents (FTEs). OSFI’s human resources costs typically account for approximately 75% of its spending, which explains the correlation between the spending and FTE trend lines. In the latter half of 2006-2007, OSFI focused aggressively on filling vacancies and added resources in support of the New Capital Adequacy Framework (Basel II), Anti-Money Laundering/Anti-Terrorist Financing activities, international work on changes to accounting standards, and in the Private Pension Plans area. During 2007-2008, OSFI increased its FTEs by 2.9% from the previous year in order to direct more resources to enhancing the identification of emerging risks and to monitoring institutional and market resilience in response to the prevailing global economic and financial market events. OSFI further increased its staff complement by 4.6% in 2008-2009 to focus more effort on higher risk institutions and products, and the early detection of problem loan portfolios. OSFI strengthened its workforce in light of the continuing turmoil by hiring employees with current industry experience and special knowledge of credit, market and operational risks.

OSFI’s total actual spending rose by 3.1% in 2006-2007, 1.4% in 2007-2008 and 5.9% in 2008-2009. During this period, OSFI also completed several major enabling technology projects in support of information management, Basel II, enhanced reporting and analytics (business intelligence), and commenced in 2006-2007 the first phase of its Pensions Processes and Systems Renewal Initiative. The first phase was largely completed during 2008-2009. The second phase of this project will begin in 2009-2010 and is expected to be completed in 2010-2011.

Voted and Statutory Items

This table summarizes Parliament’s voted appropriations, or funds, to OSFI. OSFI receives an annual parliamentary appropriation pursuant to section 16 of the *OSFI Act* to support its mandate relating to the Office of the Chief Actuary.

Voted and Statutory Items (thousands)

| Vote # or Statutory Item (S) | Truncated Vote or Statutory Wording | 2006-2007 Actual Spending | 2007-2008 Actual Spending | 2008-2009 Main Estimates | 2008-2009 Actual Spending |
|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 30 | Operating expenditures | \$433 | \$603 | \$853 | \$582 |
| Total | | \$433 | \$603 | \$853 | \$582 |

In this fiscal year, OSFI was granted \$853 thousand (2007: \$873 thousand) in the Main Estimates. Subsequently, OSFI was granted an additional \$16 thousand related to adjustments for collective agreements, bringing the total year appropriation to \$869 thousand. This parliamentary appropriation is to defray the expenses associated with the provision of actuarial services to various public sector employee pension and insurance plans, including the Canadian Armed Forces, the Royal Canadian Mounted Police, the federally appointed judges and Members of Parliament.

The actual spending in the table above is calculated using a modified cash basis of accounting, in accordance with Treasury Board’s *Guide to the Preparation of Part III of the Estimates* and the Receiver General’s *Public Accounts Instruction Manual*. OSFI, however, operates on a full accrual accounting basis according to Canadian Generally Accepted Accounting Principles (GAAP) for the private sector. This difference in accounting bases gives rise to variances between OSFI’s use of funds and appropriated funds. On the full accrual accounting basis, OSFI fully utilized its annual appropriations.

SECTION II: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES BY STRATEGIC OUTCOME

Strategic Outcome One

To regulate and supervise to contribute to public confidence in Canada's financial system and safeguard from undue loss.

A properly functioning financial system, in which consumers and others (inside and outside Canada) have a high degree of confidence, makes a material contribution to Canada's economic performance. OSFI is the primary regulator and supervisor of all federally registered financial institutions, numbering about 450. The achievement of OSFI's first strategic outcome, which is shared by partners within government and the private sector, provides an essential foundation for a productive and competitive economy.

OSFI safeguards depositors, policyholders and private pension plan members by enhancing the safety and soundness of federally regulated financial institutions and private pension plans.

Three program activities support this strategic outcome:

1. Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions (FRFIs)
2. Regulation and Supervision of Federally Regulated Private Pension Plans
3. International Assistance

The performance indicator for Strategic Outcome 1 indicates a strong majority of CEOs (of FRFIs) believe OSFI performs well in contributing to public confidence in Canada's financial services industry. In 2008-2009, OSFI enhanced its ability to identify emerging risks; continued its participation in international discussions about key issues arising from global market turmoil, and worked with Financial Institutions Supervisory Committee (FISC) partners on similar issues in Canada; continued to prepare for the move to IFRS; made progress towards developing and agreeing on a more risk-sensitive capital framework for life insurance companies; responded to suggestions or recommendation in the Financial Sector Assessment Program (FSAP) report and the Financial Action Task Force (FATF) report; monitored Basel II systems and reviewed banks' capital adequacy assessment processes; and, continued to invest in the human resources and infrastructure needed to successfully deliver on its mandate.

1.1 Program Activity: Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions

This program is central to OSFI achieving its mandate. It is the largest program activity within OSFI, utilizing the bulk of its financial and human resources. Costs for this program are recovered through assessments, service charges and user fees paid by federally regulated financial institutions. Costs are also recovered via Memoranda of Understanding, as "cost-recovered services" between OSFI and some provinces for which OSFI provides supervision of their institutions on contract, and other federal government organizations, such as the Bank of Canada and the Canadian Deposit Insurance Corporation for shared information systems.

| Sub-Activity | 2008-2009 Financial Resources (\$ millions) | | | 2008-2009 Human Resources (FTEs) | | |
|----------------------------------|---|-------------------|-----------------|----------------------------------|------------|------------|
| | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| Risk Assessment and Intervention | \$54.7 | \$54.7 | \$53.0 | 255 | 263 | 8 |
| Rule Making | \$16.4 | \$16.4 | \$17.3 | 95 | 91 | (4) |
| Approvals | \$8.5 | \$8.5 | \$6.8 | 39 | 40 | 1 |
| Total | \$79.6 | \$79.6 | \$77.1 | 389 | 394 | 5 |

The related expected results, performance indicators, targets, status and summary of performance for the three interrelated activities in this program activity are identified in the summary below.

| Program Activity 1.1: Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions | | | | |
|--|--|--|--------------------|--|
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
| Protect depositors and policyholders while recognizing that all failures cannot be prevented. | Percentage of estimated recoveries on failed institutions ⁵ (amount recovered per dollar of claim) <i>Source: Canada Deposit Insurance Corporation, Agents, Liquidators</i> | 90% | Exceeded | Total weighted average recoveries were 99% at 2008-2009 year end. |
| Sub-Activity 1.1.1: Risk Assessment and Intervention | | | | |
| Accurate risk assessments. | Percentage of knowledgeable observers who agree that their institution's Composite Risk Rating is appropriate. <i>Source: Report on Financial Institutions Survey 2008</i> | 70% | Exceeded | 87% of financial institution CEOs believe that their institution's Composite Risk Rating is appropriate. |
| Timely and effective intervention and feedback. | Time to issue Supervisory Letter (within prescribed target days) <i>Source: Internal</i> | 80% (of letters are issued within 45 days) | Mostly Met | 73% of supervisory letters being issued within the 45-day standard at 2008-2009 year end. |

⁵ This measure is a proxy for whether OSFI intervened early enough to prevent undue loss to depositors and/or policyholders. Estimated recovery is the amount on the dollar per claim each policyholder or depositor would receive upon the completion of the liquidation. Expectation > \$0.90.

Program Activity 1.1: Regulation and Supervision of Federally Regulated Financial Institutions

| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
|--|---|---------|--------------------|--|
| Sub-Activity 1.1.2: Rule Making | | | | |
| Regulations, guidelines and other rules that balance prudential considerations and the need for institutions to compete. | Percentage of knowledgeable observers who rate OSFI as good or very good at developing regulations, guidelines and other rules that strike an appropriate balance between prudential considerations and the need for institutions to compete. <i>Source: Report on Financial Institutions Survey 2008</i> | 50% | Exceeded | 63% of financial institution CEOs rate OSFI as good or very good at developing regulations and guidance that strike an appropriate balance between prudential considerations and the need for institutions to compete. |
| Regulations, guidelines and other rules which are clear and scrutinized by industry. | Percentage of knowledgeable observers who rate OSFI as good or very good at developing regulations, guidelines and other rules for industry that are clear and easy to understand. <i>AND/OR</i> | 75% | Mostly Met | 61% of financial institution CEOs rate OSFI as good or very good at developing regulations and guidelines that are clear and easy to understand. |
| | Percentage of knowledgeable observers who rate OSFI as good or very good at consulting with industry on the development of regulations, guidelines and other rules. <i>Source for both: Report on Financial Institutions Survey 2008</i> | 60% | Exceeded | 77% of financial institution CEOs rate OSFI as good or very good at consulting with the financial services industry when developing regulations and guidelines. |
| Sub-Activity 1.1.3: Approvals | | | | |
| Regulatory approvals result in prudentially sound decisions that are transparent. | Percentage of knowledgeable observers who understand somewhat or very well the basis upon which OSFI makes its decisions as part of the approval process. <i>Source: Report on Financial Institutions Survey 2008</i> | 85% | Mostly Met | 82% of financial institution CEOs understand somewhat or very well the basis upon which OSFI makes decisions. |
| Regulatory approvals that are timely. | Percentage of completed applications for regulatory approvals that are processed within established performance standards. <i>Source: Internal</i> | 90% | Exceeded | 100% of approvals subject to the deeming provision were processed prior to the date on which they would have been deemed approved. All other performance standards established under the User Fee Act and the Policy on Service Standards for External Fees were met or exceeded in the year under review. |

Benefits for Canadians

Our risk assessment and intervention activity helps safeguard the investments of depositors and policyholders. Throughout 2008-2009, which was marked by significant market volatility and economic pressures, OSFI enhanced its level of monitoring and scrutiny of financial institutions in order to provide more in-depth information on possible future areas of concern. This work included: comparative and cross-sector reviews concerning commercial real estate and other credit portfolios, liquidity, securitization and Basel II compliance.

Our rule-making activities contribute to the development of sound risk management practices, which is key in protecting Canadian depositors and policyholders. Due to the complex and global nature of the financial sector, rules are increasingly being developed in the international arena, where OSFI has a strong voice in rule-making bodies like the Basel Committee on Banking Supervision and the Financial Stability Board. OSFI's participation increases international confidence in Canada's financial system. OSFI provides a regulatory framework of guidance and rules that meets or exceeds international minimums for financial institutions. This includes the issuance of guidance and input into federal legislation and regulations affecting financial institutions, contributions to accounting, auditing and actuarial standards, and involvement in a number of international rule-making activities.

Our approvals activities provide FRFIs with required approvals in a timely manner, which allows them to conduct their business competitively. Canadians need to feel confident that transactions which could affect the safety and soundness of financial institutions are carefully considered by the federal regulator. During 2008-2009, we strengthened our communication internally and externally, particularly in regard to our due diligence requirements.

Performance Analysis

Risk Assessment and Intervention

- In response to the global financial crisis, over the past year OSFI has become increasingly vigilant in its oversight of rapid growth and complex products. This has included the intensified review of Canada's financial institutions' credit, capital markets, and real estate inherent risk exposures, as well as assessing the appropriateness of capital levels to operate in volatile financial markets. While certain institutions experienced losses related to credit and market risk, they successfully rebuilt their capital levels without capital injections from the Canadian government. OSFI also initiated a review, in consultation with the industry, to benchmark liquidity risk management practices. This included piloting new liquidity data and reporting requirements.
- Consistent with its early intervention mandate, OSFI proactively staged a substantial number of institutions, in accordance with its *Guide to Intervention for Federal Financial Institutions*. The stage rating determines the degree of supervisory attention institutions receive. The majority of staged institutions are in the early warning category as at March 31, 2009.
- OSFI introduced annual Risk Management sessions with various industry segments to reinforce the need for strong risk management and to share lessons learned.
- OSFI initiated a review of its risk-based supervisory framework to ensure that it continues to meet its needs.

- OSFI worked with various domestic partners in the Financial Institutions Supervisory Committee (including the Department of Finance, the Canada Deposit Insurance Corporation and the Bank of Canada) to review lessons learned, and to share information.
- OSFI continued its active participation in international fora, including the Senior Supervisors Group, the Basel Committee on Banking Supervision (BCBS), the Financial Stability Board (formerly Financial Stability Forum) and the International Association of Insurance Supervisors, to develop and implement better practices concerning liquidity management, governance and compensation.
- OSFI increased the number of supervisory staff and staff with special knowledge of credit, market and operational risks.

Rule Making

During 2008-2009, OSFI continued to promote sound risk management practices through its rule-making activities. We also continued to work with international bodies to develop international rules that may be applied to Canadian financial institutions. As part of its assessments of member countries required under Article IV of the Articles of Agreement, in March 2009 the International Monetary Fund (IMF) recognized the benefits these activities have had for Canada during the global financial market turmoil. The IMF stated that our “strong regulatory and supervisory framework” was one of the three factors responsible for the resilience of the Canadian banking system compared to its global competitors. Through the current period of financial turmoil, Canada’s federally regulated financial institutions, while negatively affected, have generally outperformed their international peers.

- During a period of rapid change and crisis in financial markets, OSFI consulted with financial institutions and moved quickly to issue advisories and to use its flexible rule-making powers to address risks and opportunities, while maintaining incentives for resilient risk and capital management.
- OSFI continued to participate in the development of sound rules at the international level and to build relationships with foreign supervisors through participation in international rule-making discussions.
- OSFI took an active role in the development of the International Financial Reporting Standards (IFRS) for financial institutions through its participation in the Basel Committee’s Accounting Task Force and in the International Association of Insurance Supervisors (IAIS). OSFI’s participation in the Accounting Task Force helps to ensure the Canadian perspective is considered in the development of the IFRS.
- OSFI continued to actively participate in the work of the International Association of Insurance Supervisors (IAIS). The IAIS objectives are to contribute to the improved supervision of the insurance industry for the protection of policyholders worldwide, to promote the development of well-regulated insurance markets and to contribute to global financial stability. In 2008-2009, OSFI contributed to the development of numerous IAIS guidance papers.
- OSFI continued its active membership in the Joint Forum. The Joint Forum works to achieve consistency of supervisory approaches on issues of common interest across financial sectors and national borders. OSFI participated in a number of workstreams including: the Conglomerate Principles Working Group; a stocktaking of the uses of external credit ratings by regulators in the banking, securities and insurance sectors; and a study of Off-Balance Sheet (OBS) vehicles. Additional information about these workstreams can be found in *OSFI’s 2008-2009 Annual Report*.

- OSFI continued its active membership in the Basel Committee on Banking Supervision (BCBS). The BCBS provides a forum for rule making and cooperation on banking supervisory matters. During 2008-2009, the BCBS devoted efforts to assessing the causes of the crisis in financial markets in 2008 and 2009 and to executing an action plan to address lessons learned and mitigate the impact of the crisis. OSFI worked actively with other BCBS members to develop and issue new rules for sound risk management and capital regulation. Significant pronouncements from the BCBS during 2008-2009 were developed with OSFI's involvement and can be found in ²⁰ *OSFI's 2008-2009 Annual Report*.
- During this period, OSFI held two insurance industry forums and one banking industry forum to identify and discuss challenges for Canadian financial institutions with respect to the move to IFRS.
- A conference was also held for the financial industry to discuss the impact of new anti money laundering rules on federally regulated financial institutions.

Approvals

During the past year, global financial market instability has had an impact on the OSFI approval process. OSFI enhanced the extent of regulatory due diligence applicable to certain transactions requiring approval. In addition, the overall complexity of many applications has increased and, in some cases, new regulatory or policy issues have to be addressed. OSFI spent a considerable amount of time on applications relating to corporate restructurings and reorganizations, changes of ownership, and the establishment of new federal financial institutions.

- OSFI provided continued transparency by publishing on its Web site four rulings and one advisory.
- OSFI spent considerable time dealing with technical issues related to the insuring in Canada of risks by foreign insurance companies under the "Foreign Companies" part of the *Insurance Companies Act*.
- OSFI hosted a Legislation and Approvals Seminar for industry, focused on issues related to its approvals process; feedback was very positive.

Additional information on OSFI's approvals activities in 2008-2009 can be found in ²¹ *OSFI's 2008-2009 Annual Report*.

Lessons Learned

Risk Assessment and Intervention

The unprecedented events in the financial markets, and the impact on financial sector supervision, have been instructive in several ways. They have confirmed the importance of contingency planning, which has allowed OSFI to adjust supervisory plans based on risk, and allocate staff as necessary to different parts of the organization. They have confirmed the importance of OSFI's strategy over the past few years of continuing to build a flexible culture, without which the adjustments would have been more difficult.

There were also important lessons learned concerning key risk management practices in the areas of liquidity management, corporate governance processes, executive compensation practices and complex financial products. Deficiencies have been identified in some institutions, as well as in OSFI's capacity to assess these critical areas. Steps are being taken in all these areas to improve practices.

Rule Making

Recent experience has provided evidence that regulators need to be flexible with respect to rules and regulation during periods of financial turmoil. While the relative success of the Canadian financial services industry was, in part, related to existing rules that limited the potential for unduly risky behaviour, OSFI also found that where appropriate, its rules could be prudently adjusted to assist financial institutions through difficult economic conditions. Given the global nature of financial services, OSFI also found that it is increasingly important to be actively involved in international rule making and regulation, as international standards are becoming more prevalent.

Approvals

The Legislative Approvals framework was subjected to an internal audit in 2007-2008. The audit report of the Regulation Sector's Approvals & Precedents Group, concluded that the approvals function is well-developed, applied in a consistent manner, and thorough in its analysis. In response to the report's recommendations, OSFI has implemented various process improvements to ensure that we continue to process applications efficiently and meet our established performance standards.

In addition, OSFI continues to enhance the transparency of the statutory approvals process and promote a better understanding of its interpretation of the federal financial institution statutes by:

- a) publishing new rulings, advisories and transaction instructions that set out interpretations of the financial institution legislation, primarily in respect of issues linked to applications for regulatory approval, and
- b) reviewing and amending transaction instructions and advisories and the incorporation guide.

1.2 Program Activity: Regulation and Supervision of Federally Regulated Private Pension Plans

This program activity incorporates risk assessment and intervention, rule-making and approvals related to federally regulated private pension plans under the *Pension Benefits Standards Act*. The costs for this program are recovered from pension plan fees based on the number of members in each federally regulated pension plan.

| 2008-2009 Financial Resources (\$ millions) | | | 2008-2009 Human Resources (FTEs) | | |
|---|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$6.5 | \$6.5 | \$6.2 | 38 | 41 | 3 |

The related expected results, performance indicators, targets, status and summary of performance for this program activity are identified in the summary below.

| Program Activity 1.2: Regulation and supervision of federally regulated private pension plans | | | | |
|--|---|---------|--------------------|--|
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
| Protect the financial interests of federally regulated private pension plan members and beneficiaries. | Percentage of estimated recoveries on pension plans that have terminated under-funded. <i>Source: Internal Data</i> | 85% | Met All | Four pension plans terminated under-funded in 2008-2009. The current estimated recovery rate for these plans is 85%. |
| Regulations, guidelines and other rules which are clear and balanced. | Percentage of knowledgeable observers who rate OSFI as being good or very good at developing regulations, guidelines and other rules that are clear and easy to understand. <i>AND/OR</i> | 75% | Mostly Met | 60% of plan administrators rate OSFI as being good or better. |
| | Percentage of knowledgeable observers who rate OSFI as being good or very good at developing regulations, guidelines and other rules that strike an appropriate balance between interests of plan sponsors and plan members. <i>Source for both: Pension Plans Survey 2009⁶</i> | 50% | Exceeded | 61% of plan administrators rate OSFI as good or better. |

⁶ OSFI provided TNS Canadian Facts The Antima Group, an independent research firm, with a list of administrators and professionals of the federally regulated private pension plans it regulates. The research firm invited the administrators and professionals to participate in either an online or a telephone survey - 247 pension plan administrators and 30 professionals participated resulting in a response rate of 34.7%. OSFI does not know which administrators or professionals participated. The report is available on [OSFI's Consultations and Surveys](#) Web page.

| Program Activity 1.3: Regulation and supervision of federally regulated private pension plans | | | | |
|---|--|---------|---|---|
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
| Regulatory approvals which are timely and transparent. | Percentage of knowledgeable observers who rate the transparency, that is, the rationale for OSFI's recommendations and decisions of the Pensions Approvals process, as good or very good. <i>Source: Pension Plans Survey 2009</i> | 60% | Exceeded | 61% of plan administrators rate OSFI as being good or better. |
| | AND/OR Percentage of completed applications for regulatory approvals that are processed within established benchmarks. <i>Source: Internal</i> | 90% | Data not available as benchmarks are being established. | Not applicable |

Benefits for Canadians

In this program activity, OSFI conducts risk assessments of pension plans covering employees in federally regulated areas of employment; provides timely and effective intervention and feedback; employs a balanced relevant regulatory framework; and manages a prudentially effective and responsive approvals process. Canadians need to feel confident their pension plan benefits are secure and able to fund their retirement. OSFI plays a key role in safeguarding the private pension plans that fall under federal jurisdiction. Developments affecting actuarial and accounting standards – including the increased use of market rates and prices – have implications for pensions. Innovative new investment products and strategies to optimize returns and match pension liabilities require that regulators like OSFI take into account the risk implications for pension plans.

As at March 31, 2009 OSFI supervised some 1,379 federally regulated private pension plans in Canada, which cover 612,000 active members. In the past year, OSFI worked to promote responsible pension plan governance and actuarial practices. OSFI's actions and decisions affect plan members as well as the sponsors and administrators of the plans.

Performance Analysis

Risk Assessment, Supervision and Intervention

- OSFI continued to monitor carefully the condition of private pension plans and to the extent possible, that of their sponsors, and intervened where necessary to protect promised benefits.
- OSFI worked to address potentially risky situations in a timely manner, to promote actions that mitigate risks and to intervene where appropriate, such as taking measures to enforce minimum funding requirements and ensure timely remittance of contributions.
- OSFI completed the review of its pension risk assessment framework that was begun in 2006-2007.
- OSFI reviewed its risk indicators during 2008-2009, in order to ensure their continued relevance.

- In 2008-2009, approximately 25% of the plans that submitted regulatory filings were subjected to a more detailed analysis.
- OSFI performed 11 on-site examinations during the year, and also completed one detailed desk review.
- OSFI remains committed to providing timely information to plan administrators. The turnaround time to issue the findings of on-site examinations has been significantly shortened, to an average of 23 days in 2008-2009 and as a result, the target for report issuance has been reduced to within 35 working days of the examination wrap-up meeting, an improvement from the previous target of 85 working days.

Rules and Guidance

- The newsletter PBSA Update was published twice during the fiscal year. This newsletter provides announcements and reminders on issues relevant to federally regulated private pension plans as well as descriptions of how OSFI applies selected provisions of the pension legislation and OSFI guidance.
- OSFI is also in the process of reviewing and updating previous published policy advisories and posting them to a new area of the pensions page of the OSFI Web site under Regulated Entities / Pensions Plans / Pension Policy Advisories.
- In 2008-2009, OSFI continued to promote responsible pension plan governance and actuarial practices by working closely with the Canadian Institute of Actuaries and the Canadian Association of Pension Supervisory Authorities (CAPSA). OSFI is a member of CAPSA, a forum for discussing common issues faced by federal and provincial pension plan supervisory authorities.
- OSFI worked with the Department of Finance to develop legislation and regulations for phased retirement, an initiative that was announced in the 2007 Federal Budget.
- In March 2009, OSFI published guidance regarding the smoothing of pension asset values, which was pursuant to the announcement in the Federal Budget on January 27, 2009.

Approvals

- OSFI continued to streamline processes to improve timeliness while ensuring complex transactions are carefully considered.
- OSFI pursued enhancements to its automated systems to support the pension approvals function, to be completed in early 2009-2010.
- As a result of its focused effort to reduce the backlog in requests for approvals, OSFI has cut the number of outstanding requests for approval at year end by 22 to 68.
- OSFI has published a number of new and revised instruction guides, some with standardized checklists or reports on topics such as asset transfers between defined contribution pension plans and terminations of defined contribution pension plans.
- OSFI monitored and determined the implications of court decisions affecting private pension plans.
 - In March 2009, the Supreme Court denied an application for leave to appeal the June 2008 Federal Court of Appeal ruling in the Marine Atlantic case. This confirms OSFI's positions that an actuarial surplus does not have to be distributed on the partial termination of a federally regulated pension plan and that the standard of review applicable to the Superintendent's decision is reasonableness.

Lessons Learned

The environment over the last year has confirmed OSFI's long-held view that transparency, stress testing and planning for various financial outcomes are crucial to the sound operation of a pension plan. OSFI will continue to strongly encourage plan administrators to disclose issues to plan members, to use regular scenario testing as a risk management tool and to develop possible responses that are consistent with their risk tolerance.

In the *Pension Plans Survey 2009*, some areas for improvement were identified and an action plan has been developed to address these, including in the area of regulations and guidance, and approvals. As well, respondents offered suggestions to enhance communications. OSFI will continue to issue clear instructions and guidance within its mandate to the pension industry, and will increase consultations with industry in developing its guidance and instructions.

1.3 International Assistance

This program activity incorporates activities related to providing help to other countries that are building their supervisory and regulatory capacity. This technical assistance is provided by the International Advisory Group (IAG). The costs for this program are recovered via Memoranda of Understanding between OSFI and organizations such as the Canadian International Development Agency (CIDA) and the International Monetary Fund.

| 2008-2009 Financial Resources (\$ millions) | | | 2008-2009 Human Resources (FTEs) | | |
|---|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$1.9 | \$1.9 | \$2.2 | 6 | 8 | 2 |

The increase in 2008-2009 spending is related to incremental travel requirements as directed, and funded, by CIDA.

The related expected results, performance indicators, targets, status and summary of performance for this program activity are identified in the summary below.

| Program Activity: 1.3 International Assistance | | | | |
|---|---|---------|--------------------|--|
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
| Emerging market economies are more informed about current approaches to regulatory and supervisory systems, and deploy them to the extent possible. | Percentage of respondents that rate the assistance / presentations provided as relevant to their work. <i>Source: Survey of International Advisory Group (IAG) program participants</i> | 80% | Exceeded | 86.8% of respondents rated the assistance / presentations as relevant to their work. |
| Technical assistance (e.g., workshops, advice, on-site needs assessments) | Percentage of respondents who rate OSFI trainers as competent or highly competent. | 90% | Exceeded | 99% of respondents rated OSFI trainers as competent or highly competent. |

Benefits for Canadians

This program activity supports the government of Canada's priority for a safe and secure world through international cooperation. Canada and other G-7 governments recognize that upgrading the supervisory capacity of emerging market supervisory authorities can enhance the stability of the global financial system. Canada plays an important role in this regard, in part through OSFI's technical assistance program, which helps selected emerging market economies to improve the

¹ Surveys are provided to workshop participants when IAG staff are the primary presenters. IAG delivered 25 such workshops in 2008-2009, with 853 participants. A total of 694 surveys were completed, for a response rate of 81.4%.

supervisory systems for their financial institutions in line with international banking and insurance supervisory standards. This assistance also benefits Canadian financial institutions, as it strengthens supervisory regimes and increases confidence in jurisdictions in which some of Canada's financial institutions operate.

Performance Analysis

Since its inception in 2001, IAG has administered and operated its technical assistance program by conducting needs assessments and providing hands-on technical advice, training, workshops and seminars, primarily to supervisors in the Caribbean, Latin America, Asia and Africa.

Informal evaluations by CIDA indicate there have been significant and generally sustainable impacts on capacity building in countries where IAG has established continuing relationships.

Steps taken during the year in support of this objective include:

- During 2008-2009, IAG delivered 45 bilateral or multilateral programs, sometimes in partnership with other technical assistance providers, in 28 jurisdictions.
- IAG has agreed to a multi-year plan to develop supervisory practices with supervisory authorities in Ghana, Barbados and the Dominican Republic (Tier 1).
- IAG also continued to work closely with the supervisory authorities in Malaysia, Thailand, Nigeria, South Africa and Antigua. We are assisting these jurisdictions in enhancing their supervisory and regulatory practices for financial institutions.
- CIDA's Performance Review Policy necessitates periodic independent evaluations of its technical assistance projects. In early 2009, an independent group within OSFI⁸ surveyed 20 organizations overseas that had received assistance from IAG over the previous 12 months. The purpose of the survey was to get a sense of the relevance of the support provided by IAG; of the impact on the organization; of the ease of collaboration with IAG; and to collect any suggestions for improvement. The results of this survey (based on 60% response) were very positive and substantiate the results from the IAG program evaluations. The survey indicates that the IAG programs were relevant, there have generally been sustainable impacts on capacity building, collaboration with IAG was easy and IAG instructors were highly competent.

Steps planned for the future to improve performance include:

- Going forward, IAG will continue to focus on a limited number of priority countries (Tier 1) chosen primarily for their capacity to effect change.

Lessons Learned

- Need to balance synergies of multilateral programs and Tier 1 bi-lateral programs. Each Tier 1 agreement is expected to require 3 programs on average each year.
- Following the financial turmoil, there have been significant changes and new guidance from international organizations and governments. As a consequence, some programs need to be updated and new programs need to be developed to meet changing needs. This will be a priority during 2009-2010.

⁸ The survey was administered in confidence by OSFI's Consultations and Reporting Manager.

Strategic Outcome Two

To contribute to public confidence in Canada's public retirement income system.

This Strategic Outcome is supported by the Office of the Chief Actuary (OCA). The OCA is continuously involved in preparing various experience studies and research covering a wide range of social security, demographic and economic issues that may affect the financial status of pension or benefits plans. Some of these studies also serve to support policy makers in developing and analysing various policy options in the context of plan reforms. The information presented in these studies could benefit private sector organizations that evaluate social security or private pension plan schemes.

In 2008-2009, the OCA maintained the tradition of continual improvements to actuarial methods by applying more extensive and sophisticated stochastic analysis, as recommended by the CPP Peer Review Panel.

The external peer review panel's findings received in March 2008 reports that work on the 23rd Actuarial Report (CPP) fairly communicated the results of the work performed by the Chief Actuary and his staff. The achievement of OSFI's second strategic outcome provides an essential contribution to income security for Canadians.

2.1 Office of the Chief Actuary

| 2008-2009 Financial Resources (\$ millions) | | | 2008-2009 Human Resources (FTEs) | | |
|---|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$5.7 | \$5.7 | \$5.3 | 38 | 37 | (1) |

Program Activity 2.1 is supported by three distinct Sub-Activities: Canada Pension Plan and Old Age Security, Public Pension Plans, and Canada Student Loans. The related expected results, performance indicators, targets, status and summary of performance are identified in the summary table below.

| Program Activity 2.1: Office of the Chief Actuary | | | | |
|---|---|---------------------|--|--|
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
| Stewards of Canada's public retirement income system are provided with professional actuarial services and advice in regard to the Canada Pension Plan (CPP) ⁹ and | Adequacy of professional experience of the Chief Actuary and his staff. | Unanimous agreement | 2008-2009 – N/A 2007-2008 – Met All | The external peer review panel's findings received in March 2008 reports that work on the 23 rd Actuarial Report (CPP) complies with all relevant professional standards and that the Chief |
| | AND/OR Compliance with | Unanimous agreement | 2008-2009 – N/A 2007-2008 – Met | |

⁹ The OCA is required by law to produce an actuarial report on the CPP every three years, and the CPP Peer Review is also conducted triennially. The most recent review was completed March 2008, and the next CPP actuarial report will be published in 2010, with the independent peer review scheduled for 2010-2011.

| Program Activity 2.1: Office of the Chief Actuary | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
| federally legislated public pension and benefit plans. | Canadian and international professional standards. | | All | Actuary and his staff have adequate professional experience. |
| Sub-Activity 2.1.1: Canada Pension Plan and Old Age Security | | | | |
| High quality actuarial valuations inform CPP and OAS stakeholders and Canadians of the current and projected financial status of the CPP and OAS. | Reviews are comprehensive (methods, assumptions, analysis) AND/OR Percentage of the recommendations within the scope and influence of the OCA that are implemented before the next peer review. | Unanimous agreement 80% | 2008-2009 – N/A 2007-2008 – Met All 2008-2009 – N/A 2007-2008 – Met All | The external peer review received in March 2008 found the reviews are comprehensive ³ . The OCA plans to implement 80% of the recommendations by the next independent peer review scheduled for 2010-2011. |
| CPP and OAS Triennial Actuarial Reports | Timeliness of tabling in Parliament of Reports on Canada Pension Plans & Old Age Security. | 100% by the deadline | CPP: 2008-2009 – N/A 2007-2008 – Met All OAS: 2008-2009 – Met All 2007-2008 – N/A | The last CPP triennial review was tabled October 29, 2007 prior to the deadline of December 31, 2007. The OAS report as at 31 December 2006 was tabled in Parliament on June 17, 2008 prior to the deadline of June 30, 2008. |
| Sub-Activity 2.1.2: Public Pension Plans | | | | |
| Accurate and high quality actuarial valuations of Public Pension and Insurance Plans provided to departments to inform design, funding and administration of plans. | Reviews are comprehensive (methods, assumptions, analysis). AND/OR Actuarial opinion is appropriate. | Unanimous agreement Unanimous agreement | 2008-2009 – N/A 2007-2008 – Met All 2008-2009 – N/A 2007-2008 – Met All | The Office of the Auditor General (OAG) report received November 2007 found that the reviews are comprehensive. |
| Public Sector Triennial Actuarial Reports | Timeliness of tabling in Parliament of Reports on Public Pension Plans. | 100% by the deadline | 2008-2009 – Met All 2007-2008 – Met All | The triennial report on the Pension Plan for the Members of Parliament as at March 31, 2007 was tabled in Parliament on April 28, 2008 prior to the deadline of September 30, 2008. |

| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
|--|---|--------------------------------------|--|--|
| Sub-Activity 2.1.3: Canada Student Loans | | | | |
| Independent valuation of the Canada Student Loans Program informs the Departments of Finance and HRSDC of the future costs and provision rates of the program. | The OCA is the service provider of choice to HRSDC. | Annual renewal of the MOU with HRSDC | 2008-2009 – Met All 2007-2008 – Met All | The MOU with HRSDC was renewed in 2008-09. The Bill C-10 (<i>Budget Implementation Act, 2009</i>) assented to March 12, 2009 makes the CSLP annual report statutory thus OCA becomes the mandatory service provider for actuarial valuations of the program. |
| Actuarial Report on the Canada Student Loans Program | Timeliness of the Report on the Canada Student Loans Program provided to HRSDC. | 100% by the deadline set by HRSDC | 2008-2009 – Met All 2007-2008 – Met All | The 7 th Actuarial Report on the CSLP was sent to Ministers June 18, 2008. |

Benefits for Canadians

Canada has set in place a public pensions system that is expected to be sustainable and affordable well into the future in the face of changing demographic conditions. While OSFI does not supervise public pensions, the Office of the Chief Actuary (OCA) does do statutory actuarial reports on various public pension programs, to come to conclusions about sustainability under certain assumptions. In this way, the OCA provides appropriate checks and balances on the future costs of the different pension plans and social programs that fall under its responsibilities. The OCA contributes to financially sound federal government public pension and other programs through the provision of expert actuarial valuation and advice to the Government of Canada and to provincial governments that are Canada Pension Plan (CPP) stakeholders.

Performance Analysis

- In order to ensure the high quality of its triennial actuarial reports, the OCA has a multi-layered review system that includes both internal and external reviews of its reports. Since the OAS report uses the same assumptions and methodologies as the CPP report, the reviews of the CPP reports are assumed to be a statement to the quality of the OAS report as well. In the setting of assumptions and methodologies with regards to all OCA reports, Senior Actuaries regularly peer review the work performed by other actuaries.
- To further increase the transparency and independence of the peer review process, the United Kingdom Government Actuary's Department (GAD) selected an external peer review panel and released the resulting opinion of this review in April 2008. Lastly, OSFI's Audit and Consulting Services Section performs internal audits, the most recent of which took place in early 2009 with results expected in mid 2009. The OCA then takes all these reviews into consideration in the production of subsequent reports to ensure the highest quality.
- To date, no actuarial report produced by the OCA has ever been submitted late. Furthermore, the OCA takes pride in submitting reports well in advance of the required deadline. For

example, for the period of 2008-2009, three reports were submitted to the appropriate Ministers between 10 days to 6 months prior to deadline.

- Whenever a Bill that has a significant impact on the financial status of the CPP is introduced in the House of Commons, the Chief Actuary must submit an actuarial report valuing this impact on the results of the most recent triennial actuarial report. During 2008-2009, the OCA continued working with the federal, provincial, and territorial Ministers of Finance's representatives on CPP costing for the current review period. This will be beneficial for next year, as proposed changes to the CPP legislation will require an interim report.
- The 7th actuarial report on the Canada Student Loans Program (CSLP) was successfully completed and sent to both the Minister of Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and the Minister of Finance in June 2008. In March 2009, new legislation was introduced in Parliament requiring that the Chief Actuary of OSFI prepare and submit a report to the Minister of HRSDC to be laid in Parliament. Consequently, the OCA became, through legislation, the service provider for the actuarial valuation of the CSLP.

Lessons Learned

Released in March 2008, the results of the external peer review not only found that most aspects of the 23rd Actuarial review of the CPP were adequate, but also listed various recommendations for improvements for the next triennial review. The recommendations covered, among others, factors such as data, methodology, communication of results, and other actuarial issues. Agreeing that implementing the majority of the recommendations would be beneficial for the next triennial reviews, the OCA developed an action plan to address 10 of the 12 recommendations by the next external peer review. Since the CPP actuarial report is central to the OCA, the additional research and innovations introduced from one report to the next often directly affect all future reports the OCA produces, thus improving the OCA's actuarial services and advice. This increases the quality of reports presented to decision-makers, Parliamentarians, and the public and helps them understand the future costs and inherent risks of the programs under the OCA's scope.

SECTION III: SUPPLEMENTARY INFORMATION

Financial Highlights

OSFI is funded mainly through asset-based, premium-based or membership-based assessments on the financial institutions and private pension plans that it regulates and supervises, and through a user-pay program for selected services. OSFI also receives revenues for cost-recovered services and a parliamentary appropriation for actuarial services relating to public sector employee pension and insurance plans.

OSFI operates on a full accrual accounting basis according to Canadian Generally Accepted Accounting Principles (GAAP) for the private sector. Overall, OSFI recovered all its expenses for the fiscal year 2008-2009. The tables and charts below provide highlights from OSFI's balance sheet, statement of operations and comprehensive income, as presented in its audited financial statements. As such, there are differences between these tables and those presented in other sections of the Departmental Performance Report, which are prepared on the modified cash basis of accounting. Typically the differences result from the accounting treatment of capital expenditures and accounts receivable.

Further details on OSFI's finances are detailed in its Audited Financial Statements, which are published in the Annual Report. OSFI's annual reports can be accessed on its Web site under [About OSFI/ Reports/ Annual Reports](#).

(\$ thousands)

| Condensed Balance Sheet | | | |
|---|-------|-----------------|-------------|
| At End of Year (March 31, 2009) | | % Change | 2009 |
| | | | 2008 |
| ASSETS | | | |
| Total Assets | | | 62,296 |
| | | | 57,017 |
| TOTAL ASSETS | 9.3% | 62,296 | 57,017 |
| LIABILITIES | | | |
| Total Liabilities | 17.9% | 34,758 | 29,479 |
| EQUITY OF CANADA | | | |
| Total Equity of Canada | 0.0% | 27,538 | 27,538 |
| TOTAL LIABILITIES AND EQUITY OF CANADA | 9.3% | 62,296 | 57,017 |

The change in OSFI's total assets is predominantly related to OSFI's Cash Entitlement account. Cash increased due to a current year surplus in pension plan fees, higher interim assessment billings than actual costs (which resulted in a liability as at March 31, 2009, to be credited to paying stakeholders during 2009-2010), and receipts related to a Specified Purpose Account for insurance company liquidations.

The change in OSFI's total liabilities is mainly attributed to increases in unearned revenues (base assessments and pension plan fees), and accrued salaries and benefits. The unearned revenues represent amounts collected in advance of the incurrence of costs, in accordance with billing formulae in the Assessment of Financial Institutions Regulations, 2001 and Pension Benefits Standards Regulations, 1985. The increase in accrued salaries and benefits is related to an increase in the Employee Benefit and Health Plans rate, an additional day of

unpaid salary over the year end, and an amount payable in accordance with collective agreements.

(\$ thousands)

| Condensed Statement of Operations and Comprehensive Income | | | |
|---|----------|--------|--------|
| At End of Year (March 31, 2009) | % Change | 2009 | 2008 |
| REVENUES | | | |
| Total Revenues | 7.8% | 93,253 | 86,513 |
| EXPENSES | | | |
| Total Expenses | 7.8% | 93,253 | 86,513 |
| NET RESULTS OF OPERATIONS AND COMPREHENSIVE INCOME | 0% | 0 | 0 |

OSFI matches its revenue to its operating costs. The increase of 7.8% in OSFI's expenses is largely related to the growth in full-time equivalents as explained in the "Expenditure Profile" section of this report.

Financial Statements

OSFI's Audited Financial Statements, which are published in the Annual Report can be accessed on its Web site under [About OSFI/ Reports/ Annual Reports](#).

List of Supplementary Information Tables

In keeping with TBS guidelines, the following tables are only available electronically, and can be found on the Treasury Board of Canada's Web site at:

- ☞ Table: Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue
- ☞ Table: User Fees/External Fees
- ☞ Table: Green Procurement
- ☞ Table: Internal Audits and Evaluations

Other Items of Interest

- Link to page with ☞ *OSFI's 2008-2009 Annual Report*

Renseignements supplémentaires – Liste des tableaux

Conformément aux lignes directrices du BSIF, les tableaux suivants ne sont disponibles que sur support électronique et sont affichés sur le site Web du Conseil du Trésor du Canada comme suit :

- ✓ Tableau : Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- ✓ Tableau : Frais d'utilisation / Frais externes
- ✓ Tableau : Achats écologiques
- ✓ Tableau : Vérifications internes et évaluations

Autres questions d'intérêt

- Lien à la page du ✓ *Rapport annuel du BSIF 2008-2009*

États financiers

Le BSIF rapproche ses produits des frais d'exploitation. La hausse des dépenses du BSIF de 7,8 % est en grande partie attribuable à l'augmentation des équivalents temps plein ainsi qu'expliqué dans la section « Profil des dépenses » du présent rapport.

| État résumé des résultats et du résultat étendu | | | |
|---|-------|--------|--------|
| À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | | | |
| Écart en % | | | |
| 2009 | | | |
| 2008 | | | |
| REVENUS | | | |
| Total des revenus | 7,8 % | 93 253 | 86 513 |
| DÉPENSES | | | |
| Total des dépenses | 7,8 % | 93 253 | 86 513 |
| ÉTAT NET DES RÉSULTATS ET SU RÉSULTAT ÉTENDU | 0 % | 0 | 0 |

(en milliers de dollars)

montants perçus avant la survenance des coûts, conformément aux formules de facturation aux termes du Règlement de 2001 sur les cotisations des institutions financières et du Règlement de 1985 sur les normes de prestation de pension. La hausse des salaires et avantages sociaux à payer est liée à une augmentation du taux des régimes de soins de santé et d'avantages sociaux des employés, à une journée non rémunérée de plus à la fin de l'exercice et à une somme payable en vertu des conventions collectives.

Les états financiers du BSIF qui sont intégrés au rapport annuel sont disponibles sur le site Web du BSIF à la rubrique Le Bureau/ Rapports/ Rapports annuels.

Points saillants financiers

Les activités du BSIF sont principalement financées par des cotisations que lui versent les institutions financières et les régimes de retraite privés qu'il réglemente et surveille en fonction de leur actif, de leurs revenus-primés ou selon le nombre de leurs participants, et par un programme de l'utilisateur-payeur à l'égard de certains services. Le BSIF reçoit aussi des revenus pour des services à frais recouvrés et des crédits parlementaires pour la prestation de services actuariels aux régimes de pension et d'assurances des employés du secteur public.

Le BSIF fonctionne selon la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) applicables au secteur privé. Dans l'ensemble, le BSIF a recouvert toutes ses dépenses de l'exercice 2008-2009. Les tableaux et graphiques ci-après illustrent les points saillants du bilan et l'état des résultats et du résultat étendu du BSIF, ainsi qu'ils figurent dans les états financiers vérifiés du BSIF. Il y a donc un écart entre ces tableaux et ceux présentés dans les autres sections du Rapport ministériel sur le rendement qui, eux, sont préparés selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée. L'écart découle habituellement des différences entre les deux méthodes comptables quant au traitement appliqué aux immobilisations et aux débiteurs.

De plus amples détails sur les finances du BSIF figurent dans ses états financiers vérifiés qui sont publiés dans le rapport annuel. Les rapports annuels du BSIF sont disponibles sur le site Web à la rubrique Le Bureau/ Rapports/ Rapports annuels.

(en milliers de dollars)

| Bilan résumé | | | |
|---|--------|--------|--|
| À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | | | |
| Écart en % | | | |
| 2009 | | | |
| 2008 | | | |
| ACTIFS | | | |
| Total des actifs | 62 296 | 57 017 | |
| TOTAL DES ACTIFS | 62 296 | 57 017 | |
| PASSIFS | | | |
| Total des passifs | 34 758 | 29 479 | |
| AVOIR DU CANADA | | | |
| Total de l'avoir du Canada | 27 538 | 27 538 | |
| TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR DU CANADA | 62 296 | 57 017 | |

La fluctuation du total des actifs du BSIF est surtout attribuable au compte des liquidités disponibles du BSIF. Les liquidités ont augmenté en raison d'un excédent pendant l'exercice courant au chapitre des cotisations des régimes de retraite, des cotisations provisionnées plus élevées que les coûts réels (d'où un passif au 31 mars 2009 qui sera porté au crédit des intervenants payeurs en 2009-2010) et des revenus liés à un compte à fins déterminées pour la liquidation de sociétés d'assurances.

La fluctuation du total des passifs du BSIF est surtout attribuable à l'augmentation des produits constatés d'avance (cotisations de base et cotisations des régimes de retraite) et aux salaires et avantages sociaux à payer. Les revenus constatés d'avance correspondent aux

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Publiés en mars 2008, le rapport sur l'examen par les pairs a permis de constater que la plupart des aspects du 23^e rapport actuariel sur le RPC étaient adéquats; diverses améliorations y étaient aussi recommandées en vue du prochain examen triennal. Les recommandations portaient notamment sur les données, la méthodologie, la diffusion des résultats et d'autres questions actuarielles. D'accord avec l'idée qu'il serait avantageux de donner suite à la plupart des recommandations en vue des prochains examens triennaux, le BAC a articulé un plan d'action pour mettre en œuvre 10 des 12 recommandations d'ici le prochain examen par les pairs. Étant donné que le rapport actuariel sur le RPC est une activité centrale du BAC, la recherche supplémentaire et les innovations instaurées d'un rapport à l'autre influent souvent directement sur tous les futurs rapports produits par le BAC, améliorant du coup les services et conseils actuariels offerts par le BAC. Cela rehausse la qualité des rapports présentés aux décideurs, aux parlementaires et au public et aide ceux-ci à comprendre les coûts et les risques inhérents futurs des programmes qui s'inscrivent dans la portée des travaux du BAC.

Leçons tirées

- Le 7^e rapport actuariel sur le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été terminé et remis au ministre de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et au ministre des Finances en juin 2008. En mars 2009, une nouvelle loi a été déposée au Parlement en vertu de laquelle l'actuaire en chef du BSIF est tenu de préparer et de présenter un rapport à l'intention du ministre de RHDCC qui sera soumis au Parlement. Ainsi, le BAC devient, en vertu de la législation, le fournisseur de services aux fins de l'évaluation actuarielle du PCPE.
- Chaque fois qu'un projet de loi ayant un impact significatif sur la situation financière du RPC est déposé à la Chambre des communes, l'actuaire en chef doit déposer un rapport actuariel dans lequel il évalue les répercussions sur les résultats du plus récent rapport actuariel triennal. En 2008-2009, le BAC a continué à collaborer avec les représentants des ministres des Finances des administrations fédérale, provinciales et territoriales en vue d'établir le coût du RPC pour la période d'examen courante. Cela sera avantageux pour l'an prochain, car en vertu des modifications proposées à la législation régissant le RPC, il faudra déposer un rapport intermédiaire.
- À ce jour, aucun rapport actuariel produit par le BAC n'a été déposé en retard. En outre, le BAC est fier de déposer les rapports bien avant les dates limites établies. Pour la période à l'étude, par exemple, trois rapports ont été soumis aux ministres pertinents de 10 jours à six mois avant la date limite.
- Pour que le processus d'examen par les pairs soit davantage transparent et indépendant, le Gouvernement Actuary's Department (GAD) du Royaume-Uni a choisi les membres du groupe d'examen par les pairs et a diffusé en avril 2008 une opinion sur cet examen. Enfin, les Services de vérification et de consultation du BSIF exécutent des vérifications internes dont la plus récente a eu lieu au début de 2009, les résultats devant être diffusés au milieu de 2009. Le BAC prend en compte les résultats de tous ces examens dans la production des rapports subséquents afin de garantir une qualité supérieure.

procèdent périodiquement à un examen par les pairs des travaux effectués par les autres actuaires.

- Pour garantir la qualité de ses rapports actuariels triennaux, le BAC a instauré un système d'examen à paliers multiples qui comprend un examen interne et externe de ses rapports. Puisque le rapport sur le programme de la SV s'appuie sur les mêmes hypothèses et méthodes que celui sur le RPC, les examens des rapports sur le RPC sont présumés être une déclaration de la qualité de ceux sur le programme de la SV. Dans l'établissement des hypothèses et méthodes à l'égard de tous les rapports du BAC, les actuaires principaux

Analyse du rendement

Le Canada a mis en place un régime de pension public qui devrait demeurer viable et abordable à long terme, malgré les changements démographiques. Bien que le BSIF ne soit pas chargé de surveiller les régimes de retraite du secteur public, le Bureau de l'actuaire en chef prépare des rapports actuariels réglementaires qui forment des conclusions sur la viabilité des régimes publics selon différentes hypothèses. Le BAC vérifie ainsi les coûts futurs des divers régimes de retraite et des programmes sociaux dont il a la charge. Le BAC contribue à la santé financière des régimes de retraite de l'État et d'autres programmes fédéraux en fournissant des conseils d'experts et des rapports d'évaluation actuariels au gouvernement du Canada et aux gouvernements provinciaux qui sont les intervenants du Régime de pensions du Canada (RPC).

Avantages pour les Canadiens

| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|--|--|---|--|---|
| Rapports actuariels triennaux sur les régimes du secteur public | Dépôt au Parlement en temps opportun des rapports sur les régimes de retraite publics. | 100 % d'ici la date limite | 2008-2009 – Atteint à tous les égards 2007-2008 – Atteint à tous les égards | Le rapport triennal sur les régimes de retraite des parlementaires au Parlement le 28 avril 2008, 31 mars 2007 a été déposé au 30 septembre 2008. |
| Sous-activité 2.1.3 : Programme canadien de prêts aux étudiants | | | | |
| L'évaluation indépendante du Programme canadien de prêts aux étudiants permet d'informer le ministre des Finances et RHDSC des futurs coûts et taux de provision du programme. | Le BAC est le fournisseur de services de choix de RHDSC. | Renouvellement annuel du PE avec RHDSC | 2008-2009 – Atteint à tous les égards 2007-2008 – Atteint à tous les égards | Le PE avec RHDSC a été renouvelé en 2008-2009. Le projet de loi C-10 (<i>Loi d'exécution du budget de 2009</i>), sanctionné le 12 mars 2009, rend le rapport annuel sur le PCPE réglementaire; ainsi, le BAC devient le fournisseur des évaluations actuarielles obligatoires du Programme. |
| Rapport actuariel sur le Programme canadien de prêts aux étudiants | Dépôt en temps opportun du rapport sur le Programme canadien de prêts aux étudiants à RHDSC. | 100 % dans les délais établis par RHDSC | 2008-2009 – Atteint à tous les égards 2007-2008 – Atteint à tous les égards | Le 7 ^e rapport actuariel sur le PCPE a été remis aux ministres le 18 juin 2008. |

Activité de programme 2.1 : Bureau de l'actuaire en chef

| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|--|---|--------|---|--|
| du Régime de pensions du Canada (RPC) ⁸ et des régimes de retraite et d'avantages sociaux fédéraux. | Respect des normes professionnelles canadiennes et internationales. | | 2008-2009 – S.O. Atteint à tous les égards | respecte toutes les normes professionnelles pertinentes et que l'actuaire en chef et les membres du personnel possèdent une expérience professionnelle suffisante. |

Sous activité 2.1.1 : Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse

| | | | | |
|---|--|------|---|--|
| Des évaluations actuariales de grande qualité permettent d'informer les intervenants du RPC et du programme de la SV ainsi que les Canadiens de la situation financière actuelle et prévue du RPC et du programme de la SV. | Les examens sont complets (méthodes, hypothèses, analyse) ET(OU) Pourcentage des recommandations s'inscrivant dans la portée et l'influence du BAC qui sont mises en œuvre avant l'examen par les pairs suivant. | 80 % | 2008-2009 – S.O. Atteint à tous les égards | Le rapport de l'examen par les pairs déposé en mars 2008 conclut que les examens sont complets. Le BAC prévoit de donner suite à 80 % des recommandations d'ici le prochain examen par les pairs prévu pour 2010-2011. |
|---|--|------|---|--|

| | | | |
|--|--|----------------------------|---|
| Rapports actuariales triennaux sur le RPC et le programme de la SV | Dépôt au Parlement en temps opportun des rapports sur le Régime de pensions du Canada et le programme de la Sécurité de la vieillesse. | 100 % d'ici la date limite | 2008-2009 – S.O. Atteint à tous les égards RPC : 2008-2009 – S.O. Atteint à tous les égards SV : 2008-2009 – S.O. Atteint à tous les égards Le plus récent examen triennal du RPC a été déposé le 29 octobre 2007, avant la date limite du rapport sur le programme SV au 31 décembre 2006 a été déposé au Parlement le 17 juin 2008, avant la date limite du 30 juin 2008. |
|--|--|----------------------------|---|

Sous activité 2.1.2 : Régimes de retraite de l'État

| | | | | |
|--|--|---------------------|--|---|
| Des évaluations actuariales précises et de grande qualité sur les régimes de retraite et d'assurance publiques sont remises aux ministères pour étayer la conception, la capitalisation et l'administration des régimes. | Les examens sont complets (méthodes, hypothèses, analyse) ET(OU) L'opinion actuarielle est pertinente. | Accord unanimité | 2008-2009 – S.O. Atteint à tous les égards 2007-2008 – S.O. Atteint à tous les égards | Le rapport du Bureau du vérificateur général (BVG) soumis en novembre 2007 mentionne que les examens sont complets. |
|--|--|---------------------|--|---|

⁸ Le BAC est tenu, en vertu de la loi, de préparer un rapport actuariel sur le RPC tous les trois ans et l'examen par les pairs du RPC se fait aussi aux trois ans. Le plus récent examen a été achevé en mars 2008 et le prochain rapport actuariel sur le RPC sera publié en 2010, l'examen indépendant par les pairs étant prévu pour 2010-2011.

Objectif stratégique 2

Contribuer à la confiance du public dans le système canadien du revenu de retraite.

Cet objectif stratégique bénéficie du soutien du Bureau de l'actuaire en chef (BAC). Le BAC participe continuellement à la préparation de diverses études de résultats et travaux de recherche portant sur une vaste gamme de questions démographiques, économiques et liées à la sécurité sociale susceptibles d'influer sur la situation financière des régimes de retraite ou de prestations. Les responsables de l'élaboration des politiques se servent aussi de certaines de ces études pour formuler et analyser diverses options stratégiques dans l'optique de la réforme des régimes. L'information figurant dans ces études pourrait être utile aux organismes du secteur privé qui évaluent les systèmes de sécurité sociale ou les régimes de retraite privés.

En 2008-2009, le BAC a maintenu la tradition qui consiste à améliorer constamment les méthodes actuarielles en procédant à des analyses stochastiques plus poussées et plus perfectionnées, comme l'a recommandé le groupe d'examen par des pairs du RPC. Le rapport du groupe d'examen par les pairs déposé en mars 2008 souligne que le 23^e rapport actuariel (RPC) présente fidèlement les résultats du travail de l'actuaire en chef et de son personnel. La réalisation du deuxième objectif stratégique du BSIF contribue de manière essentielle à la sécurité du revenu pour les Canadiens.

2.1 Bureau de l'actuaire en chef

| Ressources financières 2008-2009 (en millions de dollars) | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | | |
|---|------------|-------------------------------------|---------|---------|-------|
| Dépenses | Autorisées | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Écart |
| 5,7 | 5,7 | 5,3 | 38 | 37 | (1) |

L'activité de programme 2.1 est appuyée par trois sous-activités distinctes, soit le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, les régimes de retraite de l'État et le Programme canadien des prêts aux étudiants. Le sommaire ci-après indique les résultats escomptés connexes, les indicateurs de rendement, les cibles, l'état du rendement et le résumé du rendement.

Activité de programme 2.1 : Bureau de l'actuaire en chef

| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|--|---|----------------|-------------------|---|
| Les administrateurs du système public canadien de revenu de retraite reçoivent des conseils et des services actuariels professionnels au sujet | Expérience professionnelle suffisante de l'actuaire en chef et de ses collaborateurs. | Accord unanime | Accord unanime | Le rapport du groupe d'examen par les pairs déposé en mars 2008 souligne que le travail effectué au chapitre du 23 ^e rapport actuariel (RPC) |

Voici des mesures que l'on prévoit de prendre dans l'avenir pour améliorer le rendement.

- Le CGI ciblera de plus en plus un nombre limité de pays prioritaires (catégorie I), choisis principalement pour leur capacité d'effectuer des changements.

Leçons tirées

- Il faut concilier les synergies des programmes multilatéraux et les programmes bilatéraux de catégorie I. Chaque entente de catégorie I devrait exiger trois programmes, en moyenne, par année.
- Dans la foulée de la crise financière, les organismes et les gouvernements à l'échelle internationale ont apporté des modifications importantes et ont émis de nouvelles consignes. Par conséquent, il faut mettre à jour certains programmes et en élaborer de nouveaux en fonction des nouveaux besoins. Il s'agira d'une priorité en 2009-2010.

Cette activité de programme contribue à la priorité du gouvernement du Canada « Un monde sécuritaire et sécurisé grâce à la coopération internationale ». Le Canada et d'autres pays du G-7 reconnaissent que l'accroissement de la capacité de surveillance des organismes de surveillance des économies de marché émergentes peut aider à renforcer la stabilité du système financier mondial. Le Canada joue un rôle important à cet égard, en partie par l'entremise du programme d'aide technique du BSIF, qui vise à aider certaines économies de marché émergentes à améliorer leurs systèmes de surveillance des institutions financières en accord avec les normes internationales de surveillance des banques et des sociétés d'assurances. Ce programme a aussi des retombées pour les institutions financières canadiennes puisqu'il permet de renforcer les régimes de surveillance et de contribuer à une confiance accrue à l'égard des administrations étrangères dans lesquelles certaines institutions canadiennes exercent des activités.

Analyse du rendement

Depuis sa création en 2001, le GCI a administré son programme d'aide technique et en a assuré la prestation en évaluant les besoins et en fournissant des conseils d'ordre pratique, de la formation, des ateliers et des colloques surtout aux organismes de surveillance des Caraïbes, d'Amérique latine, d'Asie et d'Afrique. Des évaluations non officielles menées par l'ACDI montrent des répercussions importantes et généralement viables sur le développement des capacités dans les pays où le GCI a établi des relations soutenues.

Voici des mesures qui ont été prises pendant l'année à l'appui de cet objectif.

- En 2008-2009, le GCI a exécuté 45 programmes bilatéraux et multilatéraux, parfois de concert avec d'autres fournisseurs d'aide technique, dans 28 pays.
- Le GCI a convenu d'un plan pluriannuel visant à mettre au point des pratiques de surveillance avec les organismes de contrôle au Ghana, à la Barbade et en République dominicaine (catégorie 1).
- Le GCI a aussi continué à collaborer de près avec les organismes de contrôle en Malaisie, en Thaïlande, au Nigeria, en Afrique du Sud et à Antigua. Nous aidons ces pays à raffermir leurs pratiques de surveillance et de réglementation des institutions financières.
- La Politique sur l'examen du rendement de l'ACDI prévoit l'évaluation indépendante et périodique de ses projets d'assistance technique. Au début de 2009, un groupe indépendant du BSIF a mené un sondage⁷ auprès de 20 organisations étrangères ayant reçu de l'aide du GCI au cours des 12 mois précédents. Le sondage avait pour objet de se faire une idée de la mesure dans laquelle le soutien offert par le GCI est pertinent, de l'incidence sur l'organisation et de la mesure dans laquelle il est facile de collaborer avec le GCI et de recueillir les suggestions d'amélioration. Les résultats de ce sondage (en fonction d'un taux de réponse de 60 %) ont été très positifs et prouvaient le bien-fondé des résultats des évaluations des programmes offerts par le GCI. Le sondage révèle que les programmes du GCI sont pertinents, que les répercussions ont été dans l'ensemble durables au chapitre de l'acquisition de capacités, qu'il est facile de collaborer avec le GCI et que les instructeurs du GCI sont très compétents.

⁷ Ce sondage a été administré de façon confidentielle par la gestionnaire des consultations et des rapports du BSIF. Bureau du surintendant des institutions financières

1.3 Aide internationale

Cette activité de programme englobe des initiatives visant à aider certains autres pays qui cherchent à accroître leur capacité en matière de surveillance et de réglementation. Cette aide technique est offerte par le Groupe des consultations internationales (GCI). Le coût de ce programme est recouvert par le biais de protocoles d'entente entre le BSIF et des organisations comme l'Agence canadienne de développement international (ACDI) et le Fonds monétaire international (FMI).

| Ressources financières 2008-2009 (en millions de dollars) | | Ressources humaines (ETP) 2008-2009 | | |
|---|------------|-------------------------------------|---------|---------|
| Dépenses | Autorisées | Dépenses réelles | Prévues | Réelles |
| 1,9 | 1,9 | 2,2 | 6 | 8 |
| | | Écart | | |
| | | 2 | | |

La hausse des dépenses en 2008-2009 est attribuable au coût des déplacements supplémentaires dirigés et financés par l'ACDI.

Le sommaire ci-après indique les résultats escomptés connexes, les indicateurs de rendement, les cibles, l'état d'avancement et le résumé du rendement pour cette activité de programme.

Activité de programme 1.3 : Aide internationale

| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|--|---|--------|-------------------|--|
| Les économies de marché émergentes sont mieux informées des approches existantes à l'égard des systèmes de réglementation et de surveillance et les adoptent dans toute la mesure du possible. | Pourcentage des répondants qui considèrent que l'aide / les présentations données sont pertinentes pour leur travail. <i>Source : Sondage auprès des participants au Groupe des consultations internationales (GCI)</i> | 80 % | Dépassé | 86,8 % des répondants considèrent que l'aide / les présentations sont pertinentes pour leur travail. |
| Aide technique (p. ex., ateliers, conseils et évaluation des besoins sur place) | Pourcentage des répondants qui considèrent que les formateurs du BSIF sont compétents ou très compétents. | 90 % | Dépassé | 99 % des répondants considèrent que les formateurs du BSIF sont compétents ou très compétents. |

“Des sondages sont effectués auprès des participants aux ateliers quand ce sont les employés du GCI qui sont les principaux présentateurs. Le GCI a offert 25 de ces ateliers en 2008-2009 auxquels ont participé 853 personnes. Au total, 694 questionnaires ont été remplis, pour un taux de réponse de 81,4 %.

Le contexte de la dernière année a confirmé l'opinion de longue date du BSIF, à savoir que la transparence, la simulation de crise et la planification des divers résultats financiers sont essentielles au sain fonctionnement d'un régime de retraite. Le BSIF continuera à encourager fortement les administrateurs à indiquer les enjeux aux participants, à tester périodiquement des scénarios pour gérer les risques et à articuler des réponses possibles qui sont conformes à leur tolérance au risque.

Le sondage réalisé en 2009 auprès des régimes de retraite a permis de constater que des améliorations pourraient être apportées aux activités d'établissement de règles et de consignes ainsi que le processus d'agrément. Les répondants ont également suggéré d'améliorer la communication. Le BSIF continuera de diffuser des instructions et des consignes claires et conformes à son mandat à l'intention du secteur des régimes de retraite, qu'il consultera d'avantage lorsqu'il élaborera ses consignes et instructions.

Leçons tirées

- Le BSIF a continué à rationaliser ses processus pour accélérer le traitement des demandes tout en veillant à ce que les opérations complexes soient dûment prises en compte.
- Le BSIF a également poursuivi l'amélioration de ses systèmes informatisés à l'appui de la fonction de traitement des demandes d'agrément des régimes; ce devrait être chose faite en 2009-2010
- Au prix d'un effort concerté visant à éponger l'arriéré des demandes d'agrément, le BSIF est parvenu à ramener de 68 à 22 le nombre des demandes d'agrément en attente.
- Le BSIF a publié de nouveaux guides d'instructions et en a révisé d'autres – certains comportant les listes de vérification normalisées ou des comptes rendus sur des sujets comme le transfert d'actifs entre les régimes de retraite à cotisations déterminées et la cessation des régimes de retraite à cotisations déterminées.
- Le BSIF a surveillé et recensé les répercussions des décisions des tribunaux sur les régimes de retraite privés.
- En mars 2009, la Cour suprême a refusé un droit d'appel dans la décision de la Cour d'appel fédérale de juin 2008 dans l'affaire de Marine Atlantique. Cela confirme la position adoptée par le BSIF, à savoir qu'il n'y a pas lieu de distribuer l'excédent actuariel en cas de cessation partielle d'un régime de retraite fédéral et que la décision du BSIF se fonde sur le caractère raisonnable de la demande.

Agéments

- Le BSIF a collaboré avec le ministère des Finances à l'élaboration de mesures législatives et réglementaires visant la retraite progressive, une initiative annoncée dans le budget fédéral de 2007.
- En mars 2009, le BSIF a publié des directives sur le lissage des éléments d'actif des régimes de retraite, laquelle résultait de l'annonce faite dans le budget fédéral déposé le 27 janvier 2009.

- Le BSIF a continué à surveiller de près la situation des régimes de retraite privés et, dans toute la mesure du possible, celle des répondants de ces régimes et il est intervenu, au besoin, pour protéger les prestations promises.
- Le BSIF s'est efforcé de tenir rapidement compte des situations éventuellement risquées, de promouvoir des mesures qui atténuent les risques et d'intervenir au besoin, par exemple, prendre des mesures pour renforcer les exigences minimales de capitalisation et garantir la remise en temps opportun des cotisations.
- Le BSIF a terminé l'examen de son cadre d'évaluation des risques des régimes de retraite qu'il avait amorcé en 2006-2007.
- En 2008-2009, le Bureau a passé en revue ses indicateurs de risque pour s'assurer qu'ils demeurent pertinents.
- En 2008-2009, environ 25 % des régimes qui ont soumis des rapports ont fait l'objet d'un examen plus poussé.
- Le BSIF a effectué 11 inspections sur place au cours de l'année et il a terminé un examen administratif détaillé.
- Le BSIF demeure déterminé à fournir en temps utile de l'information aux administrateurs des régimes. Le délai pour diffuser les constatations issues des inspections sur place a été considérablement raccourci; en fait, il a été ramené à 23 jours en 2008-2009 et, par conséquent, le délai pour diffuser le rapport a été ramené lui aussi à 35 jours ouvrables suivant la séance de récapitulation de l'inspection, une amélioration par rapport à la cible précédente de 85 jours ouvrables.

Règles et consignes

- Le BSIF a publié deux numéros du bulletin *Le point sur les pensions* au cours de l'exercice. On trouve dans ce bulletin des annonces et des rappels portant sur des questions qui touchent les régimes de retraite privés fédéraux ainsi que la description de modalités d'application, par le BSIF, de certaines dispositions de la législation régissant les régimes de retraite de même que des consignes émanant du BSIF.
- De plus, à l'heure actuelle, le BSIF passe en revue et met à jour les préavis sur les politiques déjà publiées et les affiche sous une nouvelle rubrique sur la page consacrée aux régimes de retraite du site Web du BSIF, sous Entités réglementées / Régimes de retraite / Préavis – Politique sur les régimes de retraite.
- En 2008-2009, le BSIF a continué à promouvoir une gouvernance responsable des régimes de retraite et de asines pratiques actuarielles en collaborant étroitement avec l'Institut canadien des actuaires et l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR), dont il est membre. L'ACOR est une tribune mise sur pied pour discuter des problèmes communs auxquels sont confrontés les organismes fédéral et provinciaux de surveillance des régimes de retraite.

| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|--|--|--------|--|---|
| | <i>sur le sondage auprès des régimes de retraite de 2009⁵</i> | | | |
| La procédure d'agrément est transparente et appliquée en temps opportun. | Pourcentage d'observateurs compétents estimant que la transparence, c'est-à-dire le bien-fondé des recommandations et décisions formulées par le BSIF, de la procédure d'agrément des régimes de retraite, est bonne ou très bonne. <i>Source : Sondage auprès des régimes de retraite de 2009</i> | 60 % | Dépassé | 61 % des administrateurs des régimes accordent la cote bonne ou très bonne au BSIF. |
| | Pourcentage des demandes d'agrément dûment remplies qui sont traitées dans les délais prévus. <i>Source : Données internes</i> | 90 % | Les données ne sont pas disponibles puisque les repères sont en cours d'établissement. | Sans objet |

Avantages pour les Canadiens

Dans le cadre de cette activité de programme, le BSIF évalue les risques qui pèsent sur les régimes de retraite des employés des secteurs de compétence fédérale, il intervient et fournit une rétroaction rapidement et efficacement, et il applique un cadre de réglementation équilibré et pertinent, de même qu'une procédure d'agrément adaptée et efficace au plan prudentiel.

Les Canadiens doivent avoir l'assurance que leurs prestations de retraite sont sûres et seront suffisantes pour leur permettre de bien vivre à leur retraite. Le BSIF joue un rôle clé dans la protection des régimes de retraite qui relèvent de sa compétence. Les faits nouveaux qui influent sur les normes actuarielles et comptables, y compris le recours accru aux taux et prix du marché, se répercutent sur les régimes de retraite. Les nouveaux produits et stratégies de placement novateurs visant à optimiser le rendement et à faire correspondre l'actif au passif des régimes de retraite exigent des organismes de réglementation comme le BSIF qu'ils tiennent compte des répercussions sur les risques pour les régimes de retraite.

Au 31 mars 2009, le BSIF surveillait quelque 1 379 régimes de retraite privés fédéraux au Canada qui visaient 612 000 participants actifs. Au cours de la dernière année, le BSIF s'est efforcé de promouvoir une gouvernance responsable des régimes de retraite et de saines pratiques actuarielles. Les mesures et les décisions que nous prenons se répercutent sur les participants, les répondants et les administrateurs de ces régimes.

⁵ Le BSIF a fourni à TNS Canadian Facis/The Anitma Group, un cabinet de recherche indépendant, une liste des administrateurs et des professionnels des régimes de retraite privés fédéraux qu'il réglemente. Le cabinet de recherche a invité les administrateurs et professionnels à participer à un sondage en ligne ou par téléphone - 247 administrateurs de régime et 30 professionnels ont participé, d'où un taux de réponse de 34,7 %. Le BSIF ignore l'identité des administrateurs et des professionnels qui ont participé. Le rapport est disponible sur la page Web du BSIF - Consultations et sondages.

1.2 Activité de programme : Réglementation et surveillance des régimes de retraite privés fédéraux

Cette activité de programme intègre l'évaluation des risques et l'intervention, ainsi que l'établissement de règles et l'agrément en rapport avec les régimes de retraite privés fédéraux assujettis à la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*. Le coût de ce programme est recouvré grâce aux droits que versent les régimes de retraite en fonction du nombre de participants de chaque régime de retraite fédéral.

| Ressources financières 2008-2009 (en millions de dollars) | | Ressources humaines (ETP) 2008-2009 | | |
|---|------------|-------------------------------------|---------|---------|
| Dépenses prévues | Autorisées | Dépenses réelles | Prévues | Réelles |
| 6,5 | 6,5 | 6,2 | 38 | 41 |
| | | Écart | | |
| | | 3 | | |

Le sommaire ci-après indique les résultats escomptés connexes, les indicateurs de rendement, les cibles, l'état d'avancement et le résumé du rendement pour cette activité de programme.

Activité de programme 1.2 : Réglementation et surveillance des régimes de retraite privés fédéraux

| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|---|---|--------|-------------------------------|--|
| Protéger les intérêts financiers des participants et des bénéficiaires des régimes de retraite privés fédéraux. | Pourcentage des recouvrements estimatifs auprès des régimes de retraite sous-capitalisés en cessation. <i>Source : Données internes</i> | 85 % | Atteint à tous les égards | Quatre régimes de retraite en cessation étaient sous-capitalisés en 2008-2009. Le taux de recouvrement estimatif courant de ces régimes est de 85 %. |
| Les règlements, les lignes directrices et les autres règles sont clairs et équilibrés. | Pourcentage d'observateurs compétents estimant que le BSIF réglemente, des lignes directrices et d'autres règles qui sont claires et faciles à comprendre. <i>ETIOL</i> | 75 % | Atteint dans une large mesure | 60 % des administrateurs des régimes estiment que le BSIF s'en tire bien ou mieux. |
| | Pourcentage d'observateurs compétents estimant que le BSIF élabore bien ou très bien des règlements, des lignes directrices et d'autres règles permettant de concilier adéquatement les intérêts des répondants et ceux des participants des régimes. <i>Source pour les deux : Rapport</i> | 50 % | Dépassé | 61 % des administrateurs des régimes estiment que le BSIF s'en tire bien ou mieux. |

Les récents événements ont permis de constater que les organismes de réglementation doivent faire preuve de souplesse au chapitre des règles et de la réglementation en période de crise financière. Même si la réussite relative du secteur canadien des services financiers a été attribuable en partie aux règles déjà instaurées qui ont permis de limiter la possibilité d'un comportement indûment risqué, le BSIF a aussi constaté qu'il pouvait, s'il y avait lieu, ajuster avec prudence ses règles pour aider les institutions financières à surmonter des conditions économiques difficiles. Compte tenu de la nature mondiale des services financiers, le BSIF a aussi constaté qu'il importe de plus en plus de prendre une part active aux activités internationales d'établissement des règles et de réglementation puisque la prévalence des normes internationales s'intensifie.

Agéments

Le cadre d'agrément législatif a fait l'objet d'une vérification interne en 2007-2008. Le rapport de vérification de la Section des approbations et des précédents du Secteur de la réglementation stipule que la fonction d'agrément est au point et qu'elle est appliquée de façon uniforme et que les analyses effectuées sont approfondies. Pour donner suite aux recommandations figurant dans le rapport, le BSIF a apporté diverses améliorations à ses processus pour s'assurer qu'il continue à traiter les demandes de manière efficace et qu'il respecte ses normes de rendement établies.

En outre, le BSIF continue de relever la transparence de son processus d'agrément et de faire en sorte que son interprétation des lois régissant les institutions financières soit mieux comprises, c'est-à-dire :

- a) qu'il diffuse de nouvelles décisions ayant valeur de précédent, de nouvelles instructions relatives aux opérations et de nouveaux préavis pour expliquer son interprétation de la législation régissant les institutions financières, en particulier en ce qui a trait aux questions liées aux applications de l'agrément réglementaire;
- b) qu'il examine et modifie les instructions et préavis relatifs aux opérations et le guide de constitution en société.

- Face à la crise financière mondiale, le BSIF s'est montré, pendant l'année à l'étude, de plus en plus vigilant dans sa surveillance des produits qui prennent rapidement de l'expansion et qui sont de plus en plus complexes. Il a notamment examiné de manière plus intense les expositions des institutions financières canadiennes aux risques inhérents au crédit, aux marchés financiers et à l'immobilier et a évalué la suffisance des fonds propres pour évoluer dans des marchés financiers volatiles. Même si certaines institutions ont subi des pertes en raison des risques de crédit et de marché, elles sont parvenues à reconstituer le niveau de leurs fonds propres sans que le gouvernement du Canada n'ait à injecter des capitaux. De concert avec l'industrie, le BSIF a aussi amorcé un examen afin de procéder à une analyse comparative des pratiques de gestion du risque de liquidité. Il a notamment fait l'essai des nouvelles exigences en matière de données sur les liquidités et de production de rapports sur les liquidités.

- Conformément à son mandat d'intervention précoce, le BSIF a proactivement classé à un stade un nombre appréciable d'institutions, conformément au *Guide en matière d'intervention à l'intention des institutions financières fédérales*. Le classement à un stade détermine l'ampleur des mesures de surveillance dont fait l'objet une institution. Au 31 mars 2009, la plupart des institutions cotées se trouvaient au stade de préalerte. Le BSIF a instauré le concept des séances annuelles sur la gestion des risques avec divers segments de l'industrie afin de renforcer la nécessité de gérer rigoureusement les risques et d'échanger les leçons apprises.
- Le BSIF a amorcé un examen de son cadre de surveillance axé sur les risques pour vérifier s'il répond toujours à ses besoins.
- Le BSIF a collaboré avec divers partenaires canadiens au sein du Comité de surveillance des institutions financières (dont le ministère des Finances, la Société d'assurance-dépôts du Canada et la Banque du Canada) pour passer en revue les leçons tirées et échanger des renseignements.
- Le BSIF a continué à participer activement aux travaux des tribunes internationales, y compris le Comité de Bale sur le contrôle bancaire, le Groupe des surveillants principaux, le Conseil de stabilité financière (qui remplace le Forum sur la stabilité financière) et l'Association internationale des contrôleurs d'assurance, pour élaborer et mettre en œuvre des pratiques plus efficaces en matière de gestion des liquidités, de gouvernance et de rémunération.
- Le BSIF a augmenté le nombre d'employés affectés à la surveillance et le nombre d'employés possédant des connaissances spéciales en matière de risques de crédit, de marché et opérationnel.

Etablissement de règles

En 2008-2009, le BSIF a continué à promouvoir de saines pratiques de gestion des risques par le biais de ses activités d'établissement de règles. Il a également maintenu sa collaboration – en prêtant son concours à des exercices internationaux – à l'élaboration de règles qui peuvent s'appliquer aux institutions financières canadiennes. Dans le rapport qu'il a publié en mars 2009 en vertu de l'article IV de ses Statuts, le Fonds monétaire international a reconnu les retombées positives que ces activités ont eues pour le Canada pendant la crise mondiale du marché

Avantages pour les Canadiens

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Activité de programme 1.1 : Réglementation et surveillance des institutions financières fédérales | | | | |
| Résultats escomptés | La procédure d'agrément est appliquée en temps opportun. Source : Données internes | | | |
| Indicateurs de rendement | Pourcentage des demandes d'agrément dûment remplies qui sont traitées conformément aux normes de rendement établies. | | | |
| Cibles | 90 % | | | |
| État du rendement | Dépassé | | | |
| Résumé du rendement | 100 % des demandes d'agrément assujetties à la présomption d'agrément ont été traitées avant la date à laquelle elles auraient été présumentées approuvées. Toutes les autres normes de rendement établies en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation et de la Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation externes ont été respectées ou dépassées pendant l'année à l'étude. | | | |

Nos activités d'évaluation des risques et d'intervention contribuent à sauvegarder les placements des déposants et des souscripteurs. En 2008-2009, période marquée par la grande volatilité des marchés et par des tensions économiques significatives, le BSIF a intensifié ses mesures de surveillance des institutions financières, se penchant d'encore plus près sur leur dossier afin de recueillir de l'information plus détaillée au sujet d'éventuelles sources de préoccupation. Il a notamment effectué des examens comparatifs et intersectoriels concernant l'immobilier commercial et les autres portefeuilles de crédit, la liquidité, la titrisation et le respect de Bâle II.

Nos activités en matière d'établissement de règles contribuent à une saine gestion des risques, ce qui est essentiel pour protéger les déposants et souscripteurs canadiens. En raison de la nature complexe et mondiale du secteur financier, les règles sont de plus en plus élaborées dans un cadre international, où l'opinion du BSIF est importante dans des organismes d'élaboration de règles comme le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire et le Conseil de stabilité financière. La participation du BSIF à ces démarches rehausse la confiance envers le système financier canadien à l'échelle internationale. Le BSIF établit, à l'intention des institutions financières, un cadre de réglementation regroupant des consignes et des règles qui respectent ou dépassent les exigences minimales internationales. Cet exercice comprend la diffusion de consignes et la contribution aux lois et aux règlements fédéraux qui ont une incidence sur les institutions financières, la contribution aux normes comptables, actuarielles et de vérification, et la participation aux activités internationales d'établissement de règles.

Nos activités d'agrément permettent aux IFF d'obtenir les approbations nécessaires en temps opportun et ainsi d'exercer leurs activités de manière concurrentielle. Les Canadiens doivent pouvoir faire confiance à l'organisme de réglementation fédéral pour examiner soigneusement les transactions susceptibles d'avoir des répercussions sur la sûreté et la solidité des institutions financières. En 2008-2009, nous avons renforcé nos communications internes et externes, en particulier en ce qui concerne nos exigences en matière de diligence raisonnable.

| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement |
|---|---|--------|-------------------------------|---|
| Sous-activité 1.1.2 : Etablissement de règles | | | | |
| Règlements, lignes directrices et autres règles établissant un juste équilibre entre les considérations prudentielles et la nécessité pour les institutions financières de faire face à la concurrence. | Pourcentage d'observateurs compétents estimant que le BSIF s'en tire bien ou très bien pour élaborer des règlements, des lignes directrices et d'autres règles qui permettent de trouver le juste équilibre entre les considérations d'ordre prudentiel et la nécessité de faire face à la concurrence. | 50 % | Dépassé | 63 % des PCD des institutions financières estiment que le BSIF s'en tire bien ou très bien pour élaborer des règlements et des consignes qui permettent de trouver le juste équilibre entre les considérations d'ordre prudentiel et la nécessité de faire face à la concurrence. |
| Règlements, lignes directrices et autres règles qui sont clairs et qui ont été soumis à l'examen de l'industrie. | Pourcentage d'observateurs compétents estimant que le BSIF s'en tire bien ou très bien pour élaborer des règlements, des lignes directrices et d'autres règles à l'intention de l'industrie qui sont clairs et faciles à comprendre. | 75 % | Atteint dans une large mesure | 61 % des PCD des institutions financières estiment que le BSIF s'en tire bien ou très bien pour ce qui est d'élaborer des règlements et lignes directrices qui sont clairs et faciles à comprendre. |
| Règlements, lignes directrices et d'autres règles qui ont été soumis à l'examen de l'industrie. | Pourcentage d'observateurs compétents estimant que le BSIF s'en tire bien ou très bien pour consulter l'industrie lorsqu'il élabore des règlements, des lignes directrices et d'autres règles. | 60 % | Dépassé | 77 % des PCD des institutions financières estiment que le BSIF s'en tire bien ou très bien pour ce qui est de consulter l'industrie des services financiers lorsqu'il élabore des règlements et lignes directrices. |
| Sous-activité 1.1.3 : Agréments | | | | |
| La procédure d'agrément se traduit par des décisions solides au plan prudentiel et transparentes. | Pourcentage d'observateurs compétents qui comprennent dans une certaine mesure ou très bien le fondement des décisions d'agrément du BSIF. <i>SOURCE : Rapport sur le sondage auprès des institutions financières de 2008.</i> | 85 % | Atteint dans une large mesure | 82 % des PCD des institutions financières comprennent dans une certaine mesure ou très bien le fondement des décisions d'agrément du BSIF. |

| Sous-activité | Dépenses prévues | Autorisées | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Écart |
|--|---|------------|------------------|-------------------------------------|---------|-------|
| | Ressources financières (en millions de dollars) 2008-2009 | | | Ressources humaines (ETP) 2008-2009 | | |
| Évaluation des risques et intervention | 54,7 | 54,7 | 53,0 | 255 | 263 | 8 |
| Établissement de règles | 16,4 | 16,4 | 17,3 | 95 | 91 | (4) |
| Agètements | 8,5 | 8,5 | 6,8 | 39 | 40 | 1 |
| Total | 79,6 | 79,6 | 77,1 | 389 | 394 | 5 |

Le sommaire ci-après indique les résultats escomptés connexes, les indicateurs de rendement, les cibles, l'état d'avancement et le résumé du rendement pour les trois activités interreliées de cette activité de programme.

| Activité de programme 1.1 : Réglementation et surveillance des institutions financières fédérales | | | | | |
|--|--|--------|-------------------|---|--|
| Résultats escomptés | Indicateurs de rendement | Cibles | État du rendement | Résumé du rendement | |
| Protéger les déposants et les souscripteurs, tout en reconnaissant qu'on ne saurait éviter toutes les faillites. | Pourcentage des recouvrements estimatifs auprès d'institutions en faillite ⁴ (montant recouvert par dollar réclame) <i>Source : Société d'assurance-dépôts du Canada, mandataires, liquidateurs</i> | 90 % | Dépassé | Les recouvrements moyens pondérés totalisaient 99 % à la fin de l'exercice 2008-2009. | |
| Sous activité 1.1.1 : Évaluation des risques et intervention | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|-------------------------------|---|--|
| Intervenir et donner une rétroaction rapide et efficace. | Temps mis pour diffuser la lettre de surveillance (à l'intérieur des jours visés prescrits) <i>SOURCE : Données internes</i> | 80 % (des lettres sont diffusées dans un délai de 45 jours) | Atteint dans une large mesure | 73 % des lettres de surveillance étaient diffusées dans le délai standard de 45 jours à la fin de l'exercice 2008-2009. | |
|--|--|---|-------------------------------|---|--|

⁴ Cette mesure est une approximation à savoir si le BSIF est intervenu suffisamment tôt pour éviter des pertes indues aux déposants et(ou) aux souscripteurs. Les recouvrements estimatifs correspondent au montant par dollar réclamé que chaque déposant ou souscripteur recevrait une fois la liquidation achevée. Attente > 0,90 \$.

Objectif stratégique 1

Réglementer et surveiller de manière à contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien et à éviter les pertes indues.

Un système financier qui fonctionne bien et qui a toute la confiance des consommateurs et des autres intervenants (du Canada et de l'étranger) contribue nettement à la performance de l'économie canadienne. Le BSIF est le principal organisme de réglementation et de surveillance de toutes les institutions financières fédérales, au nombre d'environ 450. La réalisation du premier objectif stratégique du BSIF, que partagent d'autres partenaires au sein du gouvernement et du secteur privé, fournit une assise essentielle pour une économie productive et concurrentielle.

Le BSIF protège les déposants, les souscripteurs et les participants des régimes de retraite privés en rehaussant la sûreté et la stabilité des institutions financières et des régimes de retraite privés fédéraux. Trois activités de programme concourent à la réalisation de cet objectif stratégique :

1. La réglementation et la surveillance des institutions financières fédérales (IFF)
2. La réglementation et la surveillance des régimes de retraite privés fédéraux
3. L'Aide internationale

L'indicateur de rendement pour l'objectif stratégique 1 indique que les présidents et chefs de la direction (des IFF), en forte majorité, estiment que le BSIF contribue à la confiance du public à l'égard du secteur des services financiers du Canada. En 2008-2009, le BSIF a rehaussé sa capacité de cerner les nouveaux risques, a continué à participer aux discussions en cours à l'échelle internationale sur les questions importantes soulevées par la perturbation des marchés mondiaux et a travaillé sur des enjeux semblables au Canada avec les partenaires du Comité de surveillance des institutions financières (CSIF) : il a continué à préparer la transition aux IFRS, il a fait des progrès au chapitre de la mise au point et de l'approbation d'un cadre de capital davantage axé sur les risques à l'intention des sociétés d'assurance-vie, il a donné suite aux suggestions et recommandations figurant dans le rapport du Programme d'évaluation du secteur financier (PESF) et dans le rapport du Groupe d'action financière (GAFI), il a surveillé les systèmes qui se rattachent à Bâle II et examiné les processus d'évaluation de la suffisance des fonds propres des banques et a continué à investir dans les ressources humaines et l'infrastructure dont il a besoin pour s'acquitter avec succès du mandat qui lui a été confié.

1.1 Activité de programme : Réglementation et surveillance des institutions financières fédérales

Ce programme est essentiel à la réalisation par le BSIF de son mandat. Il s'agit de la plus vaste activité de programme de l'organisation et elle mobilise l'essentiel de nos ressources humaines et financières. Les coûts de ce programme sont recouvrés au moyen de cotisations, de frais de service et de frais d'utilisation payés par les institutions financières fédérales. Le BSIF recouvre également d'autres coûts en vertu de protocoles d'entente conclus avec les provinces dont il encadre les institutions financières aux termes de marchés prévoyant la prestation de « services à frais recouvrés », de même qu'avec d'autres organismes fédéraux tels que la Banque du Canada et la Société d'assurance-dépôts du Canada, auxquels il fournit de l'information.

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

Postes votés et législatifs

Ce tableau fait état des crédits accordés par le Parlement ou des fonds au BSIF. Le BSIF reçoit des crédits annuels du Parlement en vertu de l'article 16 de la Loi sur le BSIF à l'appui de son mandat en ce qui a trait au Bureau de l'actuaire en chef.

Postes votés et législatifs (en milliers de dollars)

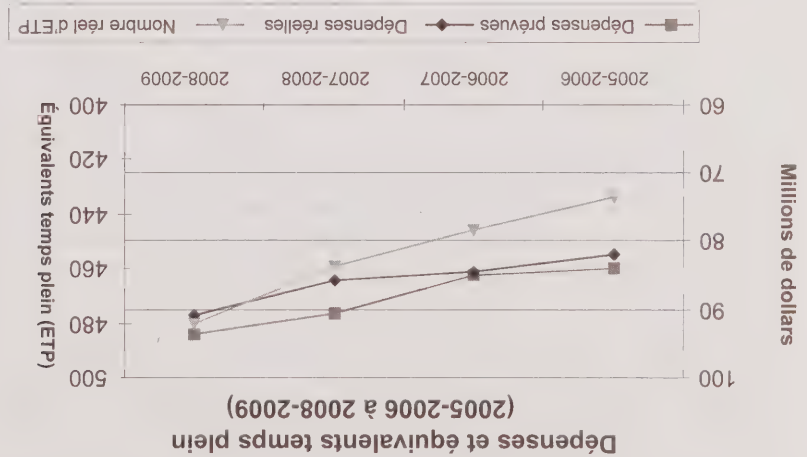
| Numéro du poste voté ou législatif (L) | Libellé tronqué du poste voté ou législatif | Dépenses réelles 2006-2007 | Dépenses réelles 2007-2008 | Budget principal des dépenses 2008-2009 | Dépenses réelles 2008-2009 |
|--|---|----------------------------|----------------------------|---|----------------------------|
| 30 | Dépenses de fonctionnement | 433 | 603 | 853 | 582 |
| Total | | 433 | 603 | 853 | 582 |

Au cours de l'exercice, le BSIF a reçu un montant de 853 milliers de dollars (2007 : 873 milliers de dollars) dans le Budget principal des dépenses. Par la suite, 16 milliers de dollars de plus lui ont été accordés aux fins des rajustements découlant des conventions collectives, ce qui porte le total des crédits de l'année à 869 milliers de dollars. Ces crédits parlementaires servent à couvrir les dépenses liées à la prestation de services actuariels aux différents régimes de pension et d'assurance des employés du secteur public, dont les Forces armées canadiennes, la Gendarmerie royale du Canada, les juges de nomination fédérale et les parlementaires.

Les dépenses réelles figurant dans le tableau sont calculées selon la méthode de comptabilité de caisse, conformément au *Guide de préparation de la partie III du Budget des dépenses* du Conseil du Trésor et au manuel d'instructions des Comptes publics du Receveur général. Par contre, le BSIF fonctionne selon la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada à l'intention du secteur privé. Cette différence de méthode comptable génère des écarts entre l'utilisation des fonds par le BSIF et les fonds qui sont votés. Selon la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale, le BSIF a utilisé tous les crédits annuels qui lui ont été accordés.

Le tableau ci-après fait état de la tendance sur quatre ans au chapitre des dépenses prévues et réelles et du nombre réel d'équivalents temps plein (ETP) du BSIF. Les coûts des ressources humaines du BSIF représentent habituellement 75 % de ses dépenses, ce qui explique la corrélation entre les lignes de la tendance des dépenses et des ETP. Dans la deuxième moitié de 2006-2007, le BSIF s'est efforcé de manière dynamique de combler les postes vacants et d'affecter des ressources supplémentaires pour appuyer le Dispositif révisé d'adéquation des fonds propres (Bale II), les activités de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, les travaux effectués à l'échelle internationale sur les modifications apportées aux normes comptables et le secteur des régimes de retraite privés. En 2007-2008, les BSIF a augmenté de 2,9 % le nombre de ses ETP par rapport à l'exercice précédent afin d'affecter plus de ressources pour mieux cerner les risques nouveaux et surveiller la résilience des institutions et des marchés face aux événements que connaissent actuellement les marchés financiers et l'économie à l'échelle mondiale. Le BSIF a augmenté son effectif de 4,6 % en 2008-2009 afin de consacrer plus d'efforts sur les institutions et les produits à risque plus élevé et le dépistage précoc des portefeuilles de prêt à problème. Le BSIF a renforcé son effectif à la lumière de la tourmente qui se poursuit en engageant des employés ayant une expérience à jour de l'industrie et des connaissances spéciales en risque de crédit, en risque de marché et en risque opérationnel.

Les dépenses réelles totales du BSIF ont progressé de 3,1 % en 2006-2007, de 1,4 % en 2007-2008 et de 5,9 % en 2008-2009. Pendant cette période, le BSIF a aussi terminé plusieurs grands projets de technologie habilitante à l'appui de la gestion de l'information, de Bale II et de l'amélioration des outils de rapport et d'analyse (renseignements opérationnels) et a amorcé en 2006-2007 la première étape de son projet de renouvellement des systèmes et processus visant les régimes de retraite. La première étape a été en grande partie achevée en 2008-2009. La deuxième étape de ce projet commencera en 2009-2010 et devrait être achevée en 2010-2011.



À la lumière de la crise que vivent les marchés financiers à l'échelle internationale et de la conjoncture actuelle, le gouvernement du Canada a tendu la main aux régimes de retraite au moyen du *Règlement sur l'allègement de la capitalisation du déficit de solvabilité des régimes à prestations déterminées (2009)*. En outre, le gouvernement a lancé des consultations sur les questions relatives aux régimes de retraite privés, qui viseront notamment à examiner les règles de capitalisation du déficit de solvabilité; il déposera les changements législatifs nécessaires au plus tard à la fin de 2009. Le BSIF collabore de près avec le ministère des Finances dans le cadre de cette initiative.

Bien des lacunes dans les systèmes et les processus qui avaient déjà été cernées par le secteur des pensions ont été comblées ou sont sur le point de l'être. Au cours de l'année écoulée, le BSIF a terminé l'examen de son *Cadre d'évaluation des risques visant les régimes de retraite privés fédéraux* qu'il avait amorcé en 2006-2007. De plus, les initiatives visant à mettre à niveau les systèmes qui appuient nos efforts de surveillance vont bon train. Ces initiatives seront mises en œuvre au cours des prochaines années.

crise, raffermir la qualité des fonds propres des banques, augmenter les risques visés par le régime de fonds propres et mettre en place une mesure supplémentaire non fondée sur le risque. En 2008-2009, le BSIF a collaboré activement avec les autres membres du Comité de Bale sur le contrôle bancaire (CCBCB) pour élaborer ces mesures et diffuser de nouvelles consignes sur la simulation de crise, la gestion des liquidités, l'évaluation à la juste valeur et la gamme des pratiques de modélisation du capital économique. Le BSIF a participé à l'élaboration de ces prises de position de la part du CBCB pendant la période à l'étude.

Comptabilité

Le Canada adoptera les Normes internationales d'information financière (IFRS) en 2011. À titre d'organisme de réglementation s'appuyant sur le recours, il est impératif que le BSIF comprenne les répercussions des changements apportés aux états financiers pour évaluer avec précision les risques des institutions financières. Le BSIF évalue actuellement les répercussions pour les institutions du passage aux IFRS et le besoin de diffuser des consignes nouvelles ou modifiées. Le BSIF a continué à collaborer de près avec les organismes nationaux et internationaux pour présenter son opinion à l'égard de ces questions.

Le BSIF collabore avec diligence avec les institutions financières qu'il réglemente pour voir à ce qu'elles soient prêtes à adopter les IFRS. Le BSIF a organisé des forums sectoriels afin de faciliter les consultations et l'échange de renseignements.

En outre, le BSIF a fini d'examiner les premiers rapports d'étape semestriels sur l'adoption des IFRS soumis par les institutions financières et a fait des observations à l'intention de l'industrie pour aider à maintenir la vitesse de croisière.

Risques internes

Risques liés aux ressources humaines

Étant donné que l'économie est de plus en plus complexe et volatile, le BSIF doit pouvoir compter sur des employés ayant des connaissances, des compétences et une expérience très spécialisées pour garantir la réglementation et la surveillance efficaces des institutions financières. Au cours de l'exercice écoulé, le BSIF a augmenté le nombre d'employés possédant des connaissances spéciales en risque de crédit, en risque de marché et en risque opérationnel et il continuera à recruter et à réaffecter des employés pour combler toute lacune recensée. En outre, compte tenu des conditions du marché et des taux habituels de roulement et de retraite, il faut instaurer un environnement propice à l'apprentissage continu pour permettre de relever les enjeux que représente ce contexte sans cesse en évolution. Attirer, motiver, perfectionner et maintenir en poste des employés compétents est et demeurera une grande priorité pour le BSIF qui a d'ailleurs mis en œuvre des stratégies de recrutement ciblées et notamment embauché beaucoup d'employés dans le Secteur de la surveillance à Toronto.

Systèmes et processus visant les régimes de retraite

Le recul marqué du cours des actions à compter du deuxième semestre de 2008 a fait en sorte que la solvabilité des régimes de retraite fédéraux à prestations déterminées s'était nettement détériorée à la fin de l'année 2008. À l'aube de 2009, la situation représentait donc tout un défi pour certains régimes.

comprend les risques qui échappent à notre contrôle qui sont généralement liés aux ressources humaines, aux processus, aux systèmes et à la culture organisationnelle.

Le programme de GRE du BSIF a permis à ce dernier de déceler plusieurs risques clés pour la réalisation de son mandat et de ses objectifs.

Risques externes

Economie mondiale et l'industrie

Les risques que représente le contexte actuel (tant dans l'optique de l'économie qu'au sein du secteur financier) figurent en tête de liste. En raison des événements financiers survenus à l'échelle planétaire, le BSIF, à l'instar de tous les organismes de réglementation du secteur financier, se doit d'être en mesure d'intervenir efficacement dans un contexte économique et de réglementation qui évolue sans cesse. Pour intervenir de manière efficace et efficiente, le BSIF s'appuie sur les travaux du Comité d'étude des risques nouveaux et sur des initiatives comme les examens transversaux des secteurs à risque élevé et les résultats des exercices de simulation de crise.

Sur la scène mondiale, les positions adoptées par les dirigeants du G-20 ont donné lieu à la création de nouveaux comités (constitués par le Conseil de stabilité financière, le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA) et l'Instance conjointe) auxquels le BSIF a choisi de participer et qui se penchent notamment sur la proyclicnalité / les réserves de fonds propres, les leviers financiers, les notations externes et la titrisation.

Au pays, le BSIF participe avec le ministère des Finances à des discussions au sujet de l'adaptation des recommandations du G-20.

Normes de fonds propres

Le BSIF se penche actuellement sur le Montant minimal permanent requis pour le capital et l'excédent (MMPRCE) et le Test du capital minimal (TCM) pour tenir compte des récentes leçons tirées et de l'orientation des efforts déployés à l'échelle internationale, notamment ceux de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA) en vue de mettre au point de nouvelles consignes sur les fonds propres. Puisque le Canada est à l'avant-scène de la réglementation en matière d'assurances, il faut ajuster le MMPRCE et le TCM pour garantir que les normes canadiennes de fonds propres demeurent efficaces et que le pays conserve sa place de chef de file à l'échelle internationale dans ce domaine. En 2008-2009, le BSIF a continué à participer à diverses initiatives de l'AICA.

En raison des événements observés sur le marché ainsi que du nouveau dispositif international d'adéquation des fonds propres (Bâle II) à l'intention des banques, il a fallu insister davantage sur la mesure du risque et sur la relation entre ce risque et le niveau global de fonds propres requis. Ainsi, nous élaborons actuellement des politiques visant à renforcer la résilience des banques aux futures crises. Les modifications qui seront apportées à l'échelle internationale seront un agencement de mesures, par exemple, instaurer des normes afin de promouvoir la constitution de réserves de fonds propres dans lesquelles il est possible de puiser en période de

Pendant la période à l'étude, l'économie canadienne a emboîté le pas à l'économie américaine et est entrée en récession. Bien que le dollar canadien se soit considérablement déprécié par rapport au dollar américain, cette situation n'a pas apporté aux exportateurs beaucoup d'élan en raison de la conjoncture qui se détériore rapidement notamment aux États-Unis. Malgré les signes d'espoir d'une reprise dans un avenir rapproché, la récente vigueur du dollar canadien pourrait représenter un risque négatif appréciable. La relance des exportations est essentielle à la reprise et une appréciation prolongée du dollar canadien pourrait avoir des conséquences négatives importantes. Le ralentissement continu des dépenses de consommation des Canadiens viendra intensifier cette conjoncture de récession.

En 2008-2009, le BSIF a continué à promouvoir de saines pratiques de gestion des risques par le biais de ses activités d'établissement de règles. Il a aussi continué à collaborer avec des organismes internationaux pour élaborer des règles internationales qui peuvent s'appliquer aux institutions financières canadiennes. Dans le rapport qu'il a publié en mars 2009 en vertu de l'article IV de ses Statuts, le Fonds monétaire international a reconnu les retombées positives que ces activités ont eues pour le Canada pendant la crise mondiale du marché financier. Il y présentait notamment de notre « solide cadre de réglementation et de surveillance » comme l'un des trois facteurs sous-tendant la capacité d'adaptation d'un système bancaire canadien comparativement à ses concurrents à l'échelle mondiale. En outre, en 2008, le Forum économique mondial a reconnu dans son ouvrage intitulé Global Competitiveness Report que le système bancaire canadien est celui qui est le plus sain à l'échelle internationale.

Gestion du risque d'entreprise

Le contexte dans lequel le BSIF évolue comporte un certain nombre de défis pour la réalisation de son mandat et de ses objectifs. Même si bon nombre de ces défis sont omniprésents, la mesure dans laquelle ils menacent la réalisation des objectifs du BSIF varie selon la conjoncture économique et financière et d'après le contexte de l'industrie des services financiers. L'exécution du mandat du BSIF dépend de la capacité de ce dernier de recenser, d'évaluer, de prioriser et de développer, en temps utile et de manière efficace, des initiatives axées sur les aspects où son exposition au risque est la plus élevée.

Le processus de gestion des risques du BSIF a été modifié de manière à le rendre plus dynamique et opportun. Le cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) du BSIF a été mis à jour pour signaler que la direction tient davantage compte de la GRE quand elle discute des risques et les évalue.

Dans son cadre de GRE, le BSIF classe les risques en deux catégories, soit externes et internes. La catégorie des risques externes comprend la conjoncture économique et financière, le contexte de l'industrie des services financiers, le cadre juridique du BSIF et les catastrophes. Les risques externes sont des événements sur lesquels le BSIF peut éventuellement influencer, mais qu'il ne peut contrôler, et qu'il doit être en mesure de surveiller et à l'égard desquels il doit être en mesure d'intervenir afin d'en atténuer les répercussions. La catégorie des risques internes

| Priorités de gestion et de programme | | Type | Etat d'avancement | Lien avec les objectifs stratégiques |
|--|--|--------------|-----------------------------------|---|
| <p>G. Ressources humaines – Améliorer la planification intégrée à long terme de façon à veiller à ce que BSIF dispose des ressources humaines nécessaires à la réalisation de son mandat.</p> <p>Réalisations: Nous avons amélioré notre processus de planification des ressources humaines de façon à pouvoir satisfaire aux exigences opérationnelles permanentes et à classer les nouveaux facteurs de risque, à recenser les lacunes au chapitre des compétences et à élaborer des plans d'action sectoriels contrôlés trimestriellement (semestriellement à l'échelle du Bureau). Nous avons mis en œuvre des stratégies de recrutement ciblées parmi lesquelles se trouve un programme de recrutement universitaire qui devrait démarrer à l'automne 2009. Nous avons analysé les besoins en matière de formation, ce qui nous a permis de dispenser une formation à l'image des risques et des priorités connus. Nous avons examiné la rémunération des cadres de la haute direction par souci d'harmonisation avec le marché.</p> | | Déjà établie | Réalisée avec succès – Permanente | <p>Cette priorité contribue à augmenter la capacité du BSIF d'attirer, de motiver et de perfectionner des employés ayant des connaissances, compétences et une expertise très spécialisées leur permettant d'effectuer le travail à faire et de les maintenir en poste.</p> |
| <p>H. Systèmes et processus visant les régimes de retraite – Rehausser la capacité du BSIF de s'acquitter de son mandat en améliorant ses systèmes et ses processus de réglementation et de surveillance de ce secteur d'activité.</p> <p>Réalisations: Nous avons achevé l'élaboration d'un nouveau cadre d'évaluation des risques des régimes de retraite et amorcé l'amélioration du système de TI à l'appui de ce même cadre. Nous avons poursuivi l'amélioration du nouveau système informatisé à l'appui de la fonction de traitement des demandes d'agrément des régimes. Nous avons publié d'autres guides d'instructions portant sur l'agrément à l'intention du secteur des régimes de retraite.</p> | | Déjà établie | Réalisée avec succès – Permanente | <p>Cette priorité contribue à améliorer les systèmes et processus à l'appui des activités de surveillance et de réglementation de la Division des régimes de retraite privés qui évoluent.</p> |

* Se reporter à la section II pour des détails sur la manière dont cette priorité contribue à un objectif stratégique.

+ Se reporter à la section II pour les réalisations au chapitre de cette priorité.

| Priorités de gestion et de programme | | Type | État d'avancement | Lien avec les objectifs stratégiques |
|---|--|--------------|-----------------------------------|---|
| <p>E. Examens – Programme d'évaluation du secteur financier (PESF) / Groupe d'action financière (GAFI) – Donner suite aux suggestions et aux recommandations contenues dans le rapport du PESF et dans celui du GAFI.</p> <p>Réalisations: PESF – Nous avons augmenté les effectifs du secteur de la surveillance et le nombre de spécialistes du risque de crédit, du risque de marché et du risque opérationnel en faisant appel à de nouvelles recrues qui ont le doigt sur le pouls de l'économie. Les priorités A et B portent sur les recommandations concernant la surveillance des tensions dans l'environnement mondial. Nous avons achevé un projet pluriannuel qui avait pour objectif de mettre en place un nouveau cadre d'évaluation des facteurs de risque de régimes de retraite, afin de donner suite à la recommandation du PESF selon laquelle le BSIF doit axer la surveillance des régimes de retraite sur les risques inhérents, la pertinence des mesures de contrôle et la gestion des risques. GAFI – Nous avons collaboré avec d'autres intervenants à l'évaluation du régime de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPC / LFAT) du Canada, à la lumière des conclusions du Rapport d'évaluation mutuelle du GAFI. Nous avons accéléré la diffusion d'une ligne directrice révisée et globale, Mécanismes pour décourager et détecter le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, en décembre 2008 afin de respecter la date limite du GAFI aux fins du suivi. Nous avons maintenu une participation active aux travaux du GAFI.</p> | | Déjà établie | Réalisée avec succès | <p>Cette priorité stratégique contribue à garantir une meilleure identification des risques et la surveillance des tensions dans l'environnement mondial.</p> |
| <p>F. Accord de Bâle sur les fonds propres – Étape consécutive à la mise en œuvre – Surveiller les systèmes qui se rattachent à Bâle II et examiner les processus et les politiques des banques en matière d'évaluation de l'adéquation des fonds propres.</p> <p>Réalisations: Nous avons développé et appliqué un cadre de surveillance portant sur le rendement des systèmes de notation des facteurs de risques des banques qui utilisent l'approche notations internes (approche NI). Nous avons évalué, au moyen d'examen systématiques, la mesure dans laquelle les banques qui utilisent l'approche NI respectent les exigences de base du premier pilier. Nous avons conçu et appliqué un cadre provisoire d'examen et d'approbation des projets de modification des systèmes de notation des risques selon l'approche NI. Nous avons effectué des examens systématiques du processus interne d'évaluation de l'adéquation des fonds propres (PIEAFP) auprès des banques qui utilisent l'approche NI de même que des techniques connexes de mesure du risque, compte tenu de la nature évolutive du deuxième pilier et des pratiques relatives au capital économique. Nous avons instauré un cadre d'examen prudentiel des PIEAFP après des banques qui utilisent l'approche standard.</p> | | Déjà établie | Réalisée avec succès – Permanente | <p>Objectif stratégique 1</p> <p>Cette priorité contribue à insister davantage sur la mesure du risque et sur la relation entre ce niveau global de fonds propres requis pour les institutions de dépôts.</p> |

| Priorités de gestion et de programme | | Type | État d'avancement | Lien avec les objectifs stratégiques |
|--|--|--------------|-----------------------------------|--|
| <p>de formuler des commentaires au sujet des principales initiatives de normalisation comptable, dont les états financiers consolidés, la présentation des états financiers et la nécessité de rendre moins complexe la comptabilité des instruments financiers. Nous avons collaboré avec le Groupe international des surveillants principaux à la publication du rapport Observations sur la gestion des récents événements touchant les contrats sur défaut, qui tire des leçons des récents événements survenus sur le marché. Nous avons organisé une rencontre du collège des organismes de surveillance à l'intention des principaux organismes de réglementation étrangers de l'une des grandes institutions financières (première rencontre du collège par suite des recommandations du CSF). Nous avons poursuivi les travaux avec le CSIF et amélioré les rapports trimestriels à l'intention des partenaires du CSIF.</p> | | Déjà établie | Réalisée avec succès - Permanente | <p>Cette priorité stratégique 1 contribue à permettre au BSIF de comprendre les répercussions des changements comptables sur les processus de surveillance et de collaborer avec les IFF pour garantir qu'elles sont prêtes à la transition.</p> <p>Objectif stratégique 1</p> |
| <p>(IFRS) – Mettre en œuvre le passage des PCGR canadiens aux Normes internationales d'information financière (IFRS).</p> <p>Réalisations: Nous avons préparé, approuvé et mis en œuvre une charte de projet pour la gouvernance selon les normes IFRS. Nous avons analysé d'un point de vue stratégique des principales différences entre les PCGR canadiens et les 20 normes IFRS qui auront un effet sur les IFF. Nous avons fait d'importants progrès dans l'élaboration d'options relatives à la mise en œuvre et à la formulation de recommandations provisoires dans quatre sections de politique clés. Nous avons organisé des forums sur les IFRS à l'intention des institutions de dépôts et des sociétés d'assurances multirisques et d'assurance vie ainsi que des séances d'information à l'intention des membres des équipes du projet du BSIF. Nous avons instauré des rapports d'étape semestriels sur les IFRS et analysé les premiers rapports. Nous avons achevé des travaux dans le cadre de l'Analyse de l'incidence des normes comptables sur le BSIF. Nous avons analysé de façon en détail l'incidence de l'adoption des normes IFRS sur les activités et les systèmes du BSIF.</p> | | Déjà établie | Réalisée avec succès - Permanente | <p>Objectif stratégique 1</p> <p>Cette priorité contribue à mettre au point un cadre de capital plus sensible au risque pour les sociétés d'assurance-vie.</p> |
| <p>D. Montant minimal permanent requis pour le capital et l'excédent (MMPRCE) – Ajuster le MMPRCE pour élaborer un cadre de capital à l'intention des sociétés d'assurance-vie, et convenir de sa formule au cours des quatre prochaines années.</p> <p>Réalisations: Nous avons diffusé la version provisoire d'un cadre de suffisance des fonds propres et un document sur le risque de marché aux fins de l'approche standard, tous deux élaborés de concert avec Assuris et l'Autorité des marchés financiers. Nous avons poursuivi avec eux la préparation d'un document de consultation sur le risque de crédit. Nous avons poursuivi notre collaboration avec le secteur de l'assurance vie par le biais du Comité consultatif du MMPRCE (CCM) afin de mettre au point des techniques plus poussées de mesure des risques et de les intégrer au MMPRCE. Nous avons mis à jour la ligne directrice sur le MMPRCE des sociétés d'assurance vie, la plus importante modification portant sur les normes de capitalisation des garanties de fonds distincts et les exigences relatives aux réserves négatives, à la mortalité et aux devises</p> | | Déjà établie | Réalisée avec succès - Permanente | <p>Objectif</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Les objectifs stratégiques</p> <p>Lien avec</p> | <p>Etat d'avancement</p> <p>Capacité du BSIF de cerner et de surveiller les nouveaux risques pour le système financier canadien et les institutions financières et les régimes de retraite privés fédéraux qui y contribuent et d'en rendre compte.</p> | <p>Objectif stratégique 1</p> <p>Cette priorité contribue à améliorer la capacité du BSIF de cerner les questions importantes soulevées par les événements économiques à l'échelle planétaire et l'évolution des marchés financiers mondiaux, et d'y donner suite et de se préparer en vue des répercussions au pays.</p> |
| <p>Type</p> | <p>Nouvelle</p> | <p>Réalisée avec succès - Permanente</p> |
| <p>Priorités de gestion et de programme</p> | <p>A. Meilleure identification des risques émergents – Ajouter à la capacité du BSIF de cerner et de surveiller les risques émergents pour le système financier canadien et les institutions financières fédérales (IFF), et d'en rendre compte.</p> <p>Réalisations: Le Comité d'étude des risques nouveaux s'est réuni une fois par semaine pour discuter des faits nouveaux sur les marchés et cerner les nouveaux enjeux afin de cibler nos interventions. Nous avons instauré le concept du colloque annuel à l'intention de catégories précises d'institutions financières afin de les sensibiliser de façon très ciblée à la nécessité de gérer rigoureusement les risques et de transmettre les principales leçons apprises. Nous comparé les grands secteurs de risque : les biens immobiliers commerciaux aux E.-U., la gestion du risque de liquidité, le risque de taux d'intérêt structurel du portefeuille bancaire, la titrisation et les processus internes d'évaluation de l'adéquation des fonds propres des banques. Nous avons embauché du personnel et réorganisé nos activités pour consacrer plus de ressources aux institutions et aux produits à risque plus élevé et à la surveillance des conglomérats d'assurance. Nous avons administré des ateliers de formation ciblée sur les produits structures, la gestion des liquidités et les activités de négociation à l'intention des employés qui travaillent dans ce domaine afin de les préparer à reconnaître les nouveaux facteurs de risque. Nous avons organisé un forum des actuaires désignés afin d'étudier les points forts et les lacunes des rapports sur l'Essai dynamique de suffisance du capital (EDSC).</p> | <p>Nouvelle</p> |
| <p>B. Résilience des institutions et des marchés - Participer aux échanges qui ont cours à l'étranger au sujet des grandes questions soulevées par la perturbation des marchés mondiaux, et se pencher sur des enjeux semblables au Canada à titre de membre du Comité de surveillance des institutions financières (CSIF).</p> <p>Réalisations: Nous avons poursuivi les échanges avec le Conseil de stabilité financière (CSF) – qui remplace le Forum sur la stabilité financière, l'Association internationale des contrôleurs d'assurance et d'autres organismes étrangers. Nous avons activement maintenu notre participation aux travaux de l'Instance conjointe, notamment à l'examen du recours par les organismes de réglementation aux agences externes de notation du crédit (uniquement offert en version anglaise, le document de travail qui se rattache à cet examen se trouve sur le site Web de la Banques des règlements internationaux : <i>Stocktaking on the use of credit ratings</i>) et à une étude sur les mécanismes hors bilan afin de se faire une idée du degré de transfert du risque ou de l'allègement des exigences de fonds propres attribuables à ces mécanismes. Nous avons activement contribué avec les autres membres du Comité de Bale sur le contrôle bancaire (CBCB), à l'évaluation des facteurs qui sous-tendent la crise qui frappe les marchés financiers et à la diffusion de nouvelles règles en matière de gestion des risques et de réglementation des fonds propres (gestion du risque de liquidité, simulation de crise, modélisation du capital économique et révision de Bale II). Nous avons activement maintenu notre participation au Groupe de travail sur la comptabilité du CBCB dans le but</p> | <p>Nouvelle</p> | <p>Réalisée avec succès - Permanente</p> |

Les liens avec les objectifs du gouvernement du Canada sont expliqués plus en détail dans le RPP de 2008-2009.

Les dépenses réelles du BSIF en 2008-2009 en vue de la réalisation de son objectif stratégique 2 ont totalisé 5,3 millions de dollars, soit 0,4 million de dollars ou 7,0 % de moins que prévu. L'écart est surtout attribuable aux coûts des ressources humaines par suite des postes vacants imprévus pendant l'exercice.

La hausse des dépenses réelles de 0,2 million de dollars, ou 3,9 %, par rapport à l'exercice précédent est attribuable aux hausses salariales prévues des employés et a été neutralisée par une baisse des coûts associés à l'examen triennal du Régime de pensions du Canada en 2007-2008.

Contribution des priorités à l'atteinte des objectifs stratégiques

Le tableau ci-après présente un résumé de l'état d'avancement et de la contribution aux objectifs stratégiques aux fins de la réalisation des priorités opérationnelles et de gestion du BSIF en 2008-2009.

| Priorités opérationnelle | | Type | État d'avancement | Liens avec les résultats stratégiques |
|---|--|------------|----------------------|---------------------------------------|
| 1.1 Réglementation et surveillance des institutions financières fédérales – Cette activité de programme contribue la sécurité et la solidité du système financier canadien au moyen des trois activités, soit l'évaluation des risques et l'intervention, l'établissement de règles et l'agrément. Quant au travail du BSIF, il contribue à la confiance du public dans le système. | | Permanente | Réalisée avec succès | Objectif stratégique 1 |
| 1.2 Réglementation et surveillance des régimes de retraite privés fédéraux – Le BSIF évalue les risques qui pèsent sur les régimes de retraite des employés des secteurs de compétence fédérale, il intervient et donne une rétroaction rapidement et efficacement, et il applique un cadre de réglementation équilibré et pertinent, de même qu'une procédure d'agrément adaptée et efficace au plan prudentiel. | | Permanente | Réalisée avec succès | Objectif stratégique 1 |
| 1.3 Aide internationale – Par l'entremise de cette activité de programme, le BSIF offre de l'aide technique visant à aider les économies de marché émergentes à améliorer leurs systèmes de surveillance des institutions financières. Le Canada a depuis longtemps reconnu que le fait de relever la capacité de surveillance des organismes de réglementation des économies de marché en développement et émergentes peut aider à augmenter la stabilité du système financier mondial. | | Permanente | Réalisée avec succès | Objectif stratégique 1 |
| 2.1 Bureau de l'actuaire en chef – Cette activité de programme contribue à la santé financière des régimes de retraite du secteur public et d'autres programmes fédéraux en fournissant des conseils d'experts et des rapports d'évaluation actuariels au gouvernement du Canada et aux gouvernements provinciaux qui sont les intervenants du Régime de pensions du Canada (RPC). | | Permanente | Réalisée avec succès | Objectif stratégique 2 |

trouve surtout dans l'activité de programme Réglementation et surveillance des institutions financières fédérales et est attribuable dans une large mesure au report de plusieurs grands projets de technologie de l'information. La décision de reporter ces projets en 2009-2010 a été prise pour deux raisons, soit la nécessité pour les équipes chargées de la surveillance et de la réglementation de mettre l'accent sur les événements financiers survenus au pays et partout dans le monde et de finir d'abord d'examiner et de mettre à jour la stratégie du BSIF en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information.

La hausse des dépenses réelles de 4,9 millions de dollars, ou 6,1 %, par rapport à l'exercice précédent est surtout attribuable à l'augmentation du nombre d'équivalents temps plein (21 ETP) du BSIF, des coûts des services professionnels pour s'occuper des institutions à risque et des frais de déplacements liés aux divers engagements internationaux du BSIF.

Le tableau ci-après présente un résumé du rendement du BSIF pendant l'exercice 2008-2009 en vue d'atteindre son deuxième objectif stratégique.

(Objectif stratégique 2 : Contribuer à la confiance du public dans le système canadien de revenu de retraite)

| Indicateurs de rendement | | Cibles | Rendement en 2008-2009 |
|--|---|----------------|---|
| Expérience professionnelle suffisante de l'actuaire en chef et de ses collaborateurs. ET(OU) Respect des normes professionnelles canadiennes et internationales. | Les rapports actuariels présentent fidèlement les résultats du travail de l'actuaire en chef et de son personnel. | Accord unanime | 2008-2009 – S.O. – aucun examen par les pairs en 2008-2009 |
| | Se reporter au résumé pour l'activité de programme 2.1 ci-haut. | Accord unanime | Dans le rapport de l'examen externe par les pairs soumis en mars 2008, il est mentionné que les travaux à l'égard du 23 ^e rapport actuariel (RPC) sont exécutés conformément à toutes les normes de pratique professionnelle et que l'expérience professionnelle de l'actuaire en chef et de ses collaborateurs est suffisante. Le prochain examen indépendant par les pairs est prévu pour 2010-2011. |
| | | Accord unanime | <i>SOURCE: Examen du vingt-troisième rapport actuariel sur le Régime de pensions du Canada daté du 19 mars 2008 et effectué par le Groupe de l'examen actuariel du RPC.</i> |

Le tableau ci-après présente les dépenses prévues et réelles du BSIF par activité de programme pour l'objectif stratégique 2 ainsi qu'une comparaison par rapport aux dépenses réelles de l'exercice précédent.

| Activité de programme | | Dépenses réelles 2007-2008 | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisées | Dépenses réelles | Liens avec les objectifs du gouvernement du Canada |
|----------------------------------|--|----------------------------|-------------------------------|------------------|------------|------------------|--|
| 2.1 Bureau de l'actuaire en chef | | 5,1 | 5,7 | 5,7 | 5,7 | 5,3 | ■ Sécurité du revenu pour les Canadiens |
| Total (en millions de dollars) | | 5,1 | 5,7 | 5,7 | 5,7 | 5,3 | |

Objectif stratégique 1 : Réglementer et surveiller le système financier canadien et à éviter les pertes indues.

| Indicateurs de rendement | | Cibles | Rendement en 2008-2009 |
|---|------|--|---------------------------|
| Pourcentage des recouvrements estimatifs auprès des régimes de retraite sous-capitalisés en cessation. | 85 % | Quatre régimes de retraite en cessation étaient sous-capitalisés en 2008-2009. Le taux actuel des recouvrements estimatifs est de 85 %. | Source : Données internes |
| Pourcentage des répondants qui considèrent que l'aide / les présentations données sont pertinentes pour leur travail. | 80 % | En 2008-2009, 86,8 % des répondants estimaient que l'aide / les présentations données étaient pertinentes pour leur travail. Source: Sondage auprès des participants aux programmes offerts par le Groupe des consultations internationales (GCI). | |

Le tableau ci-après présente les dépenses prévues et réelles du BSIF par activité de programme pour l'objectif stratégique 1 ainsi qu'une comparaison par rapport aux dépenses réelles de l'exercice précédent.

| Activité de programme | Dépenses réelles 2007-2008 | 2008-2009 | | | | Dépenses réelles | Lien avec les objectifs du gouvernement du Canada |
|--|----------------------------|-------------------------------|------------------|-------------|-------------|---|---|
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisées | Dépenses | | |
| 1.1 Réglementation et surveillance des institutions financières fédérales | 72,8 | 79,6 | 79,6 | 79,6 | 77,1 | ■ Forte croissance économique ■ Un monde sécuritaire et sécurisé grâce à la coopération internationale | |
| 1.2 Réglementation et surveillance des régimes de retraite privés fédéraux | 5,8 | 6,5 | 6,5 | 6,5 | 6,2 | ■ Forte croissance économique ■ Sécurité du revenu pour les Canadiens | |
| 1.3 Aide internationale | 2,0 | 1,9 | 1,9 | 1,9 | 2,2 | ■ Forte croissance économique ■ Un monde sécuritaire et sécurisé grâce à la coopération internationale | |
| Total (en millions de dollars) | 80,6 | 88,0 | 88,0 | 88,0 | 85,5 | | |

Les liens avec les objectifs du gouvernement du Canada sont expliqués plus en détail dans le RPP de 2008-2009.

Les dépenses réelles du BSIF en 2008-2009 en vue de la réalisation de son objectif stratégique 1 ont totalisé 85,5 millions de dollars, soit 2,5 millions ou 2,8 % de moins que prévu. L'écart se

Des sondages sont effectués auprès des participants aux ateliers quand ce sont les employés du GCI qui sont les principaux présentateurs. Le GCI a offert 25 de ces ateliers en 2008-2009 auxquels ont participé 853 personnes. Au total, 694 questionnaires ont été remplis, pour un taux de réponse de 81,4 %.

Sommaire du rendement

Les tableaux ci-après indiquent les ressources humaines et financières, prévues et réelles, du BSIF pour l'exercice 2008-2009.

2008–2009 Ressources financières (en millions de dollars)

| Dépenses prévues | Autorisées | Dépenses réelles |
|------------------|------------|------------------|
| 93,7 | 93,7 | 90,8 |

2008–2009 Ressources humaines (équivalents temps plein)

| Prévues | Réelles | Écart |
|---------|---------|-------|
| 471 | 480 | 9 |

Les dépenses totales du BSIF en 2008-2009, soit 90,8 millions de dollars, sont inférieures de 2,9 millions de dollars (ou de 3,1 %) à ses dépenses prévues de 93,7 millions de dollars. Les coûts supplémentaires attribués à neuf équivalents temps plein (ETP) de plus ont été neutralisés par les économies appréciables réalisées par suite du report en 2009-2010 de plusieurs grands projets de technologie de l'information.

Le tableau ci-après présente un résumé du rendement du BSIF pendant l'exercice 2008-2009 en vue d'atteindre son premier objectif stratégique.

Objectif stratégique 1 : Réglementer et surveiller de manière à contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien et à éviter les pertes indues.

| Indicateurs de rendement | | |
|--|------------------------|--|
| Cibles | Rendement en 2008-2009 | |
| Pourcentage d'observateurs compétents qui estiment que le BSIF fait un bon ou un très bon travail à contribuer à la confiance du public dans l'industrie canadienne des services financiers. | 70 % | Les présidents et chefs de la direction (PCD des IFF) estiment, dans une forte majorité (88 %), que le BSIF contribue à la confiance du public à l'égard du secteur des services financiers du Canada. Source : Rapport sur le sondage auprès des institutions financières 2008 ¹ |
| Pourcentage des recouvrements estimatifs auprès d'institutions en faillite (montant recouvré par dollar réclamé). | 90 % | Les recouvrements moyens pondérés ² totalisaient 99 % à la fin de l'exercice 2008-2009, ce qui correspond à la cible établie de 90 %. Source : Société d'assurance-dépôts du Canada, mandataires, liquidateurs |

¹ Le BSIF a fourni à The Strategic Counsel, un cabinet de recherche indépendant, une liste des PCD des institutions financières fédérales. Le cabinet de recherche a invité les PCD à participer à un sondage soit en ligne soit par téléphone et 166 (61 %) y ont participé. Le BSIF ignore l'identité des PCD l'ayant fait. Le rapport est disponible sur la page Web du BSIF [www.bsif.gc.ca](#) Consultations et sondages.

² Aucune institution financière n'a fait faillite pendant l'exercice 2008-2009.

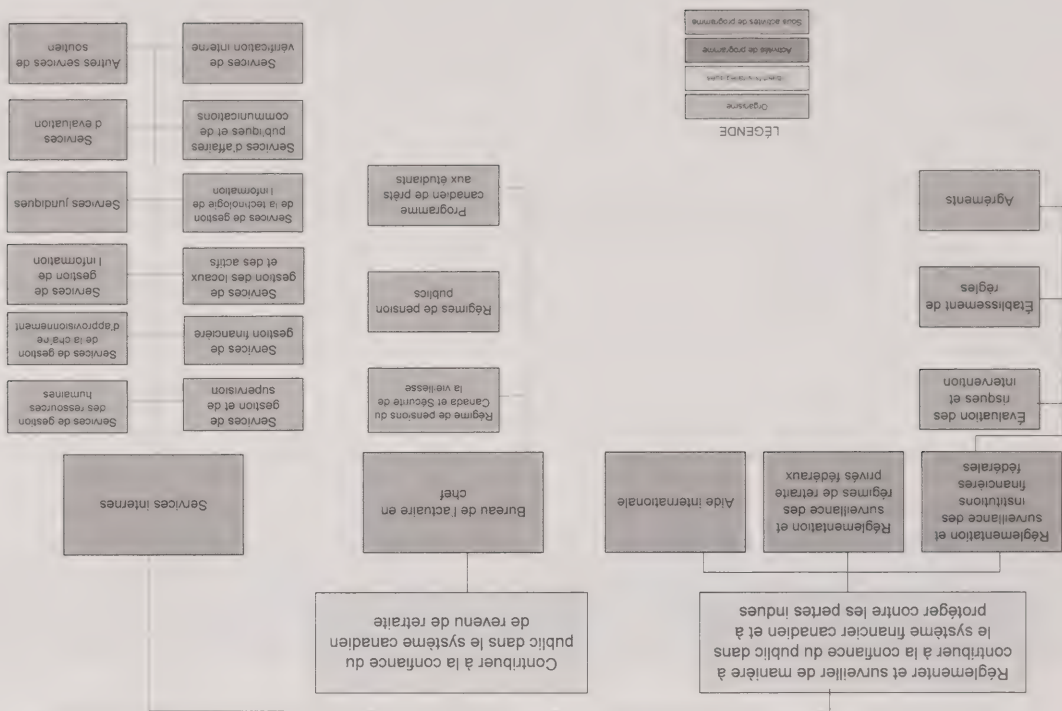
Objectifs stratégiques et architecture des activités de programme (AAP)

Deux objectifs stratégiques sont déterminants pour la réalisation de la mission du BSIF et essentiels à sa contribution au système financier du Canada.

1. Réglementer et superviser de manière à contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien et à protéger contre les pertes indues.
2. Contribuer à la confiance du public dans le système canadien de revenu de retraite.

Le graphique ci-après illustre le cadre des activités et des sous-activités de programme du BSIF qui appuient chacun des objectifs stratégiques. Conformément à la *Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats* du Conseil du Trésor, une activité de programme distincte a été créée pour les services internes afin de faciliter la reddition de comptes et l'analyse des coûts à l'échelle du gouvernement. En accord avec la présentation adoptée pour le *Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009* du BSIF, les coûts des activités liées aux services internes du BSIF dans le présent rapport, *Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009*, sont attribués à chaque activité de programme pour indiquer le coût total des programmes.

Bureau du surintendant des institutions financières



Raison d'être

Le BSIF surveille et réglemente toutes les institutions de dépôts fédérales (p. ex., les banques), de même que l'ensemble des sociétés d'assurance-vie, des sociétés d'assurances multirisques et des régimes de retraite privés assujettis à la réglementation fédérale.

Le BSIF protège les déposants, les souscripteurs et les participants des régimes de retraite privés en rehaussant la sûreté et la stabilité des institutions financières fédérales (IFF) et des régimes de retraite privés fédéraux. Par son travail, le BSIF contribue à la confiance du public dans le système financier canadien.

Le Bureau de l'actuaire en chef (BAC) est une unité distincte au sein du BSIF. Il prodigue des conseils de haute qualité et pertinents sur la situation de divers régimes de retraite publics et sur les répercussions financières des options qu'examinent les décideurs. Par son travail, le BAC contribue à la confiance du public dans le système canadien du revenu de retraite.

Responsabilités

En vertu de son mandat législatif adopté en 1996, le BSIF doit :

- superviser les institutions financières fédérales pour s'assurer qu'elles sont en bonne santé financière, et les régimes de retraite privés fédéraux pour veiller à ce qu'ils respectent les exigences minimales de capitalisation, et que tous deux se conforment aux lois qui les régissent et aux exigences découlant de l'application de ces lois;
- aviser sans délai les institutions financières et les régimes de retraite dont l'actif est jugé insuffisant et prendre ou forcer la direction, le conseil ou les administrateurs du régime de retraite à prendre des mesures pour corriger la situation sans plus attendre;
- développer et administrer un cadre réglementaire incitant à l'adoption de politiques et de procédures destinées à contrôler et à gérer le risque;
- surveiller et évaluer, dans l'ensemble du système ou dans un secteur d'activités en particulier, les événements et les enjeux qui risquent d'avoir des répercussions négatives sur la situation financière des institutions.

Les dispositions législatives visant le BSIF reconnaissent la nécessité, pour les institutions financières, de faire face à la concurrence et de prendre des risques raisonnables. En outre, elles tiennent les dirigeants et le conseil d'administration, dans le cas d'une institution financière, et l'administrateur, dans le cas d'un régime de retraite, responsables de la gestion de leur institution et prévoient que des faillites peuvent survenir.

SECTION I : APERÇU DU BSIF

Message de la surintendante



En 2008-2009, les institutions et les régimes de retraite que le BSIF encadre ont fait face à de nombreux défis. Les banques, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques et les régimes de retraite privés ont tous été touchés par divers événements dont le recul des marchés boursiers, la diminution des taux d'intérêt et la récession. Toutefois, en bout de ligne, le système financier canadien compte parmi ceux qui ont le mieux résisté au bouleversement des marchés financiers mondiaux, ce qui a valu au BSIF de nombreuses questions de la part de la presse canadienne et étrangère au sujet de la performance relativement bonne du Canada. Nous avons répondu que la vigueur du système canadien s'explique par le cadre stratégique global du Canada, la qualité des mesures de réglementation et de surveillance qu'exerce le BSIF, le climat de coopération et de communication qui règne au sein du Comité de surveillance des institutions financières (CSIF) et les compétences des institutions financières canadiennes en matière de gestion des risques. Cela dit, la réussite BSIF repose également sur un facteur qui revêt une grande importance, la clarté du mandat et du cadre redditionnel que lui a attribués le Parlement, et qui motivent toutes ses activités et l'obligent à axer ses efforts sur la solvabilité. Bien que ce mandat reconnaisse que les faillites peuvent se produire, il met nettement l'accent sur l'intervention précoce et la nécessité d'agir rapidement pour en atténuer le risque.

Pendant toute la période 2008-2009, le BSIF a collaboré à l'échelle internationale avec

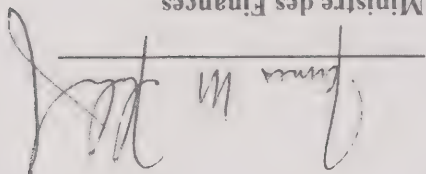
les autres membres du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB) et le Groupe international des surveillants principaux. Il a également pris part à des réunions du Conseil de stabilité financière (anciennement le Forum sur la stabilité financière) et de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance. Dans une optique proactive, il a mis sur pied des colloques annuels à l'intention des chefs de la gestion des risques des diverses catégories d'institutions financières afin de leur communiquer ses attentes, de favoriser la mise en commun des pratiques exemplaires, de faire le point sur les nouveautés, de discuter des leçons tirées des événements et de leur offrir une occasion supplémentaire de dialoguer avec les responsables de la réglementation et de la surveillance au BSIF. Il a également accru son effectif spécialisé en risque de crédit, en risque de marché et en risque opérationnel, et il continuera de recruter et de réaffecter du personnel pour combler les postes vacants. Enfin, il a continué de tenir des colloques de surveillance. Le premier colloque sanctionné par le Conseil de stabilité financière a eu lieu en février. Créés en 2005 par le BSIF, ces colloques favorisent la circulation de l'information entre de grandes banques canadiennes et les organismes de réglementation des pays où elles exercent des activités.

Enfin, même si son mandat, sa philosophie et son autonomie sont tous des facteurs prépondérants, le BSIF doit sa réussite à la plus importante de ses ressources, ses employés. L'année écoulée a fait appel à des niveaux de dévouement inégaux de la part de tous les secteurs de l'organisation, et je tiens à exprimer aux employés du BSIF toute ma gratitude pour les efforts qu'ils ont déployés.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Message de la surintendante | 4 |
| SECTION I : APERÇU DU BSIF | 5 |
| Raison d'être | 6 |
| Responsabilités | 6 |
| Objets stratégiques et architecture des activités de programme (AAP) | 7 |
| Sommaire du rendement | 8 |
| Contribution des priorités à l'atteinte des objectifs stratégiques | 11 |
| Analyse des risques | 16 |
| Profil des dépenses | 20 |
| Postes votés et législatifs | 21 |
| SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJETIF | 22 |
| Objectif stratégique 1 | 23 |
| 1.1 Activité de programme : Réglementation et surveillance des institutions financières fédérales | 23 |
| Avantages pour les Canadiens | 26 |
| Analyse du rendement | 27 |
| Leçons tirées | 29 |
| 1.2 Activité de programme : Réglementation et surveillance des régimes de retraite privés fédéraux | 31 |
| Avantages pour les Canadiens | 32 |
| Analyse du rendement | 33 |
| Leçons tirées | 34 |
| 1.3 Aide internationale | 35 |
| Avantages pour les Canadiens | 36 |
| Analyse du rendement | 36 |
| Leçons tirées | 37 |
| Objectif stratégique 2 | 38 |
| 2.1 Bureau de l'actuaire en chef | 38 |
| Avantages pour les Canadiens | 40 |
| Analyse du rendement | 40 |
| Leçons tirées | 41 |
| SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES | 42 |
| Points saillants financiers | 43 |
| États financiers | 44 |
| Renseignements supplémentaires – Liste des tableaux | 45 |
| Autres questions d'intérêt | 45 |

Ministre des Finances



Édition 2008-2009

Bureau du surintendant des institutions financières

Rapport ministériel sur le rendement du

Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) constitue un élément clé du cycle de la planification, de la surveillance, de l'évaluation et du compte rendu des résultats au Parlement et aux Canadiens. Les RMR sont au cœur de la responsabilisation et de la gestion axée sur les résultats au gouvernement.

Les ministères et organismes sont invités à préparer leur rapport d'après les principes du gouvernement du Canada pour la présentation de rapports. Ces principes sont le fondement conceptuel de la préparation des RMR et s'inscrivent dans les pratiques actuelles recommandées en matière de rapports publics.

Selon ces principes, des rapports efficaces sur le rendement fournissent un compte rendu concis, cohérent, fiable et équilibré du rendement d'une organisation en rapport avec ses plans, ses priorités et les résultats prévus. Le RMR met l'accent sur les résultats en faisant un compte rendu non seulement des activités et des extrants qui ont été réalisés, mais également des progrès accomplis pour atteindre les résultats stratégiques – les avantages durables pour les Canadiens et la société canadienne. Le rendement y est mis en contexte et est relié aux plans et aux résultats prévus (on explique les modifications pertinentes apportées), les principaux risques et défis à relever pour l'obtention des résultats y sont présentés et l'on discute des risques et des défis principaux qui ont une incidence sur le rendement de l'organisation. Un RMR efficace établit un lien solide entre les ressources et les résultats pour montrer ce que l'on a accompli au moyen d'une gestion rigoureuse des fonds publics. On y rend également compte des résultats réalisés en association avec d'autres organisations gouvernementales et non gouvernementales. En dernier lieu, le RMR est crédible et équilibré parce que le rendement déclaré y est étayé d'éléments d'information probants et impartiaux et parce qu'on y discute des leçons apprises.

Le présent RMR ainsi que celui de beaucoup d'autres organisations, est disponible dans le site Internet du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre-estimF.asp>. Les lecteurs qui veulent obtenir une revue pangouvernementale détaillée de la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que nation peuvent consulter *Le rendement du Canada 2008-2009*, qui est structuré en fonction de quatre grands secteurs de dépenses (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales). Ce rapport est disponible à la page du Carrefour de la planification et du rendement du site Web du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppe-cpt/home-accueil-fra.aspx>. Le *Survol Rapports sur le rendement 2008-2009*, également disponible à la page du Carrefour, sert de document directeur pour les 92 RMR et comprend un aperçu global des dépenses réelles pour l'ensemble du gouvernement, qui est structuré en fonction des mêmes quatre grands secteurs de dépenses décrits dans le document *Le rendement du Canada*, et on y présente également des faits saillants des rapports sur le rendement des ministères et organismes.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer de façon continue l'information qu'il communique au Parlement et aux Canadiens. La rétroaction des lecteurs est importante pour assurer une amélioration constante des RMR et des autres documents relatifs au Budget des dépenses. Pour tout commentaire ou toute question, veuillez communiquer par courriel avec la Division de la responsabilisation et des rapports au Parlement du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse prad-drpp@tbs-sct.gc.ca.

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

Partie II – Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministre et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministre et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget supplémentaire des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès
des Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)

Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

No. de catalogue : BT31-4/62-2009

ISBN 978-0-660-64348-9



**Bureau du surintendant
des institutions financières
Canada**
Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009

CAI
FN
-E77



Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2009



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2009.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/63-2009
ISBN 978-0-660-64349-6

Foreword

The Departmental Performance Report (DPR) is a key component in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and Canadians. DPRs are at the heart of accountability and managing for results in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports according to the Government of Canada Reporting Principles. These principles form the conceptual foundation upon which DPRs are prepared, and are consistent with current recommended public reporting practices.

Based on these principles, an effective performance report provides a concise, coherent, reliable, and balanced account of an organization's performance in relation to its plans, priorities, and expected results. The DPR focuses on results by reporting not only the activities and outputs achieved, but also the progress made toward achieving strategic outcomes—the enduring benefits for Canadians and Canadian society. It sets performance in context, associates performance with plans and expected results (explaining any relevant changes), presents the key risks and challenges faced in the pursuit of results, and discusses how these risks and challenges affected organizational performance. An effective DPR has strong linkages between resources and results to show what was achieved through the sound stewardship of public funds. It also reports on results realized in partnership with other governmental and non-governmental organizations. Finally, the DPR is credible and balanced because it uses objective, evidence-based information to substantiate the performance reported and discusses lessons learned.

This DPR, along with those of many other organizations, is available on the Treasury Board of Canada Secretariat website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimate.asp>. Readers seeking a high-level, whole-of-government overview of the federal government's contribution to Canada's performance as a nation should refer to *Canada's Performance 2008–09*, which is structured around four broad spending areas (Economic Affairs, Social Affairs, International Affairs, and Government Affairs). *Canada's Performance 2008–09* is available on the Planning and Performance Gateway on the Secretariat's website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-eng.aspx>). The *Overview of Departmental Performance Reports 2008–09*, which is also found on the Planning and Performance Gateway, serves as a guide to the 92 DPRs. The DPR Overview includes both a whole-of-government view of actual spending, which is structured around the same four broad spending areas seen in *Canada's Performance*, and selected highlights from departmental and agency performance reports.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers is important to ensure that DPRs and other Estimates documents continue to be refined over time. Comments or questions can be directed to the Parliamentary Reporting and Accountability Division of the Treasury Board of Canada Secretariat by email at prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.



Recycled

Supporting responsible use
of forest resources

www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003021
© 1996 Forest Stewardship Council





Office of the
Information Commissioner of Canada

2008–2009

Departmental Performance Report

A stylized, handwritten signature in dark ink, appearing to read 'S. Legault'.

Suzanne Legault
Interim, Information Commissioner of
Canada

A stylized, handwritten signature in dark ink, appearing to read 'R. Nicholson'.

The Honourable Robert Nicholson, P.C.,
Q.C., M.P.
Minister of Justice and Attorney General
of Canada

Contents

| | |
|--|----|
| MESSAGE FROM THE INTERIM INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA..... | 3 |
| SECTION I: OVERVIEW..... | 5 |
| SUMMARY INFORMATION..... | 5 |
| <i>Raison d'être</i> | 5 |
| <i>Responsibilities</i> | 5 |
| <i>Strategic Outcome and Program Activity</i> | 5 |
| SUMMARY OF PERFORMANCE..... | 6 |
| 2008–2009 Financial Resources (\$ million)..... | 6 |
| 2008–2009 Human Resources (full-time equivalents)..... | 6 |
| <i>Summary of Performance against Targets</i> | 7 |
| <i>Summary of Achievements against Priorities</i> | 7 |
| <i>Summary of Spending</i> | 9 |
| <i>Contribution of Priorities to Strategic Outcome</i> | 9 |
| RISK ANALYSIS..... | 11 |
| EXPENDITURE PROFILE..... | 12 |
| SECTION II: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITY BY STRATEGIC OUTCOME..... | 13 |
| STRATEGIC OUTCOME: INDIVIDUALS' RIGHTS UNDER THE <i>ACCESS TO INFORMATION ACT</i> ARE SAFEGUARDED..... | 13 |
| <i>Program Activity by Strategic Outcome</i> | 13 |
| <i>Benefits for Canadians</i> | 14 |
| <i>Performance Analysis</i> | 15 |
| <i>Lessons Learned</i> | 18 |
| SECTION III: SUPPLEMENTARY INFORMATION..... | 19 |
| FINANCIAL HIGHLIGHTS..... | 19 |

Message from the Interim Information Commissioner of Canada

I am pleased to submit to Parliament the *Departmental Performance Report* of the Office of the Information Commissioner of Canada for the fiscal year ending March 31, 2009.

Canadians expect—indeed require—that public institutions be efficient in carrying out their mandate and timely in responding to citizens’ requests for information. As the agency responsible for ensuring that requestors’ rights under the *Access to Information Act* are respected, the Office is expected to demonstrate fairness, timeliness and transparency in the way we conduct our business. To be successful over time, we must also have the flexibility to embrace and anticipate change, and use change to improve service delivery to Canadians.



In recent years, our external environment has undergone massive changes, driven mostly by technological developments. The impact on access to information has been both profound and multi-faceted. Therefore, under the leadership of former Commissioner Robert Marleau, we redefined our vision for the Office two years ago, and moved in a bold new direction. We proceeded with a major realignment of operations and resources to improve our core investigative function, to deal with a historical backlog of complaints—which was compounded by a major surge in complaints in 2007–2008—and to address other deficiencies noted by the Office of the Auditor General in its 2006–2007 audit report. We actively pursued reform of the *Access to Information Act*, guided by Mr. Marleau’s fervent call to modernize the legislation in the name of democracy.

Our 2008–2009 *Report on Plans and Priorities* set ambitious goals to align our operations with current needs and realities. We made considerable progress towards achieving these goals. For example, our revamped report cards exercise provided a better picture of how institutions process access to information requests. We carried out a thorough review of our resource levels, which confirmed the need to increase our resource base so that we can fully deliver our mandate. We established an internal audit function to obtain independent feedback on the effectiveness of our operations and governance processes. We tabled a series of legislative recommendations before Parliament to address the most pressing needs to modernize the Act.

More significantly, we introduced a new business model, tailored to our unique challenges, for the purpose of improving service delivery to information requestors. This new way of doing business is supported by a comprehensive and well-integrated strategy to upgrade over the next five years our technology infrastructure and organizational capacity. As a result, we have already increased substantially the efficiency and timeliness of our investigations. By the end of 2008–2009, we had closed more complaints than in any previous year and reduced the historical backlog of long-standing complaints (pre-April 1, 2008) by half, which bodes well for eliminating it by March 2010.

In addition, our new business model allows us to be more strategic and proactive in identifying and addressing issues that hinder access to information. To echo Gilles Paquet's¹ exhortation in a recent paper on the role of ombudsman in governance, we must confront today's multiplicity of diffuse, complex and interwoven forces at play, and tackle systemic issues head on in order to unearth and expose the source of the problem. Our new business model also provides for the strategic and concerted use of various activities and tools at our disposal to exert maximum influence on how institutions handle access requests.

In 2009–2010, my first priority as Interim Commissioner will be to finalize the implementation of our business model, so that we can further increase the timeliness of our investigations, eliminate our historical backlog and prevent its recurrence. We will follow up on recommendations from the independent audit of our new Intake and Early Resolution Unit to ensure that our investigative process is the most efficient and transparent it can be. We will thoroughly investigate systemic issues in order to prevent non-compliance situations or offer effective solutions at an earlier stage. And until legislators strengthen the compliance model inherent in the Act, we will use all means at our disposal to maximize compliance with the law.

¹ Gilles Paquet is a Professor Emeritus at the School of Management and Senior Research Fellow at the Centre on Governance of the University of Ottawa.

Section I: Overview

Summary Information

Raison d’être

The Office of the Information Commissioner of Canada ensures that the rights conferred by the *Access to Information Act* are respected, thereby enhancing transparency and accountability across the federal government.

The Office of the Information Commissioner carries out thorough, fair and timely investigations of complaints made against federal institutions under the Act. As such, the Office gives complainants, heads of federal institutions and all third parties affected by complaints a reasonable opportunity to make representations.

Responsibilities

The Information Commissioner is an officer of Parliament and ombudsman appointed by Parliament under the *Access to Information Act*, Canada’s freedom of information legislation. The Commissioner is supported by the Office of the Information Commissioner, an independent public body set up in 1983 under the *Access to Information Act* to respond to complaints from the public about access to government information.

The Office has four branches:

- The Complaints Resolution and Compliance Branch carries out investigations and dispute resolution activities to resolve complaints.
- The Policy, Communications and Operations Branch assesses federal institutions’ performance under the Act, conducts systemic investigations and analysis, provides strategic policy direction for the Office, leads the Office’s external relations with the public, the government and Parliament, and provides strategic and corporate leadership in the areas of financial management, internal audit and information management.
- The Legal Services Branch represents the Commissioner in court cases and provides legal advice on investigations, and legislative and administrative matters.
- The Human Resources Branch oversees all aspects of human resources management and provides advice to managers and employees on human resources issues.

Strategic Outcome and Program Activity

The Office of the Information Commissioner has one Strategic Outcome and one Program Activity.

| <i>Strategic Outcome</i> | <i>Program Activity</i> |
|--|---|
| Individuals’ rights under the <i>Access to Information Act</i> are safeguarded | Compliance with access to information obligations |

Summary of Performance

2008–2009 Financial Resources (\$ million)

| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
|------------------|-------------------|-----------------|
| 9.638 | 10.227 | 9.834 |

The Office's financial resources had a direct impact on its performance. The following sections highlight the work the Office carried out with the resources available in 2008–2009 to achieve its single Strategic Outcome and deliver on its single Program Activity.

At the outset of the year, the Office's planned spending was \$9.638 million. Through Main Estimates and Supplementary Estimates, the Office was allocated total authorities of \$10.227 million. Actual spending was \$9.834 million.

2008–2009 Human Resources (full-time equivalents)

| Planned | Actual | Difference |
|---------|--------|------------|
| 90 | 59 | 31 |

The Office faced significant human resources challenges in 2008–2009. A number of investigators left the Office due to retirement or to pursue opportunities with access to information and privacy units in federal institutions. Recruiting replacements is an ongoing challenge for the Office, since skilled information professionals are currently in high demand.

In order to eliminate its historical backlog of complaints and manage the increased workload stemming from a surge in new complaints, the Office contracted consultant and temporary help services throughout the year. These resources—23 temporary help and consultants—are not included in the figures above.

Summary of Performance against Targets

| Strategic Outcome 1: Compliance with access to information obligations | | |
|--|--|--|
| Performance Indicators | Targets | 2008–2009 Performance |
| Proportion of recommendations that are adopted (recommendations from investigations in response to complaints and Commissioner-initiated investigations) | 95 percent of recommendations from investigation of complaints are adopted | As was the case in 2007–2008, the Office resolved 100 percent of the complaints it completed in 2008–2009 without resorting to legal proceedings. This is clear evidence that institutions are adopting the Commissioner's recommendations. The 2008–2009 annual report reviews <u>eight examples</u> of successfully resolved complaints. |
| | 80 percent of recommendations from Commissioner-initiated investigations are adopted | The Commissioner only initiated one investigation in 2008–2009, and the findings were pending at the end of the fiscal year. The Office will report on these findings in its 2009–2010 performance report. |
| Timeliness of the follow-up actions on recommendations | All recommendations are followed up within one year of final reports | <p>As a result of its investigation into a complaint by the Canadian Newspaper Association that federal institutions were applying secret rules when handling access requests from the media, the Office made <u>three recommendations</u> in September 2008. The President of the Treasury Board and the heads of the 21 institutions investigated agreed to follow the Office's recommendations. The Office followed up with the institutions in early 2009, which elicited various replies. Some institutions stated once again that they do not label requests for special handling. Others confirmed that although they do label requests, this does not delay the disclosure of information. Two institutions—Citizenship and Immigration Canada and Indian and Northern Affairs Canada—clearly demonstrated their commitment to avoid delays. By contrast, Health Canada implemented solutions that will only decrease or reduce delays. This means that the institution will continue to fail to meet legal deadlines for its “highly sensitive” files. The Office intends to follow up with Health Canada in 2009–2010.</p> <p>The Office's performance assessment process (report cards) generated a number of recommendations, which the Office released in February 2009. The Office will be following up on the implementation of the recommendations during 2009–2010 and will report on the rate of adoption in that year's performance report.</p> |

Summary of Achievements against Priorities

1. Improve service delivery to information requestors: The Office developed and began to implement a new business model to increase the efficiency of investigations, eliminate the historical backlog of complaints and prevent its recurrence, and address systemic issues. The business model will also allow the Office to effectively use the various tools at its disposal to

maximize its influence on compliance. This new way of doing business is supported by a comprehensive and well-integrated strategy to update over the next five years the Office's technology infrastructure and organizational capacity. More details about the new business model can be found in Section II, below, as well as in the Commissioner's 2008–2009 annual report.

2. Renew the approach to the performance assessment of federal institutions: The Office revamped its performance assessment process (known as report cards) to increase its relevance and usefulness as well as to address systemic issues. The new report cards methodology sheds light on contextual factors affecting institutions' performance, while keeping a strong focus on whether institutions are responding to requests within the statutory timelines. The Office issued a special report to Parliament in the winter of 2009 on institutions' performance in 2007–2008. The report included the results for the 10 institutions assessed, recommendations for the Treasury Board Secretariat, the central agency responsible for the implementation of the *Access to Information Act*, as well as the institutions' response.

3. Integrate, to the operations, the implications of the coming into force of the *Federal Accountability Act*: To adequately meet its *Federal Accountability Act* obligations, the Office requested funding from Treasury Board in 2007–2008 to set up an access to information and privacy office and to develop an internal audit function. The Office received and used this funding in 2008–2009. The Access to Information and Privacy Secretariat was fully operational in 2008–2009 and worked to enhance information management throughout the Office in order to facilitate responses to information requests. In addition, the Office met the April 1, 2009, deadline to implement the requirements of the Treasury Board audit policy suited to the work of an officer of Parliament.

4. Modernize access to information legislation: In March 2009, the Information Commissioner presented 12 recommendations related to the most pressing matters for reform of the *Access to Information Act* to the House of Commons Standing Committee on Access to Information, Privacy and Ethics. The Committee began hearings on reform of the Act later that month.

5. Build organizational capacity: In 2008–2009, the Office conducted a review of its resource levels (an A-base review), which clearly showed the need to augment its resource base to enable the organization to fulfill its mandate. The Office submitted a request to this effect to the Advisory Panel on the Funding and Oversight of Officers of Parliament. Although, the full complement of resources requested was recommended by the Advisory Panel, only part of the funding was granted.

The Office also developed an integrated business and human resources plan with key strategies to be more efficient and proactive in recruiting, retaining and training employees. It started implementing its five-year information management/information technology (IM/IT) strategic plan, which includes a number of renewal initiatives that are crucial to the success of the new business model. Finally, the Office integrated and streamlined its corporate planning and reporting activities to ensure their closer alignment and to improve performance measurement and management.

Summary of Spending

| \$ million | | | | | |
|---|---------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------|--------------------|
| Program Activity | 2007–2008 Actual Spending | 2008–2009 | | | |
| | | Main Estimates | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
| Compliance with access to information obligations | 7.856 | 7.665 | 9.638 | 10.227 | 9.834 |
| Total | 7.856 | 7.665 | 9.638 | 10.227 | 9.834 |

In 2008–2009, the Office had a variance of \$589,000 between its planned spending and the total authorities it was granted over the year. This can be explained by four changes that took place during the fiscal year:

- the Office received compensation to meet requirements of recently signed collective agreements;
- there was an operating carry-forward;
- the Office was reimbursed for a pay list shortfall; and
- there was an adjustment to the Employee Benefit Plan contributions.

Contribution of Priorities to Strategic Outcome

All operational priorities contribute to the Office's single Strategic Outcome: Individuals' rights under the *Access to Information Act* are safeguarded.

| Operational Priorities | Type | Status |
|---|------|---|
| <p>1. Improve service delivery to information requestors</p> <p>An access to information system, in which requestors can have their complaints resolved in an objective and fair manner and as efficiently as possible, is essential to ensuring transparency and openness of government. In addition, the Office of the Information Commissioner strives to be exemplary in the area of service to requestors.</p> | New | <p>Mostly met</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Office developed and began its five-year implementation of a new business model for improving the efficiency of investigations. The year saw positive results from the new way of doing business: <ul style="list-style-type: none"> • In 2008–2009, the Office closed more complaints (1,770) than in any previous year. • The Office closed half of its long-standing complaints (those from before April 1, 2008), which puts it in a good position to eliminate its historical backlog by its publicly stated target date of March 31, 2010. • Under the new business model, the Office established the Intake and Early Resolution Unit as a pilot project to see whether having a dedicated team to look after the administrative aspects of investigations as well as attempt early resolution for certain types of complaints would accelerate the process. Given the large number of complaints the Office closed this year, it seems that this approach is working. The Office audited the work of the new unit and will implement the recommendations contained in the audit report in 2009–2010. By improving the performance of this unit, the Office will significantly improve service delivery by being able to process and, therefore, close complaints more quickly than before. • The Office completed a systemic investigation into a complaint from the Canadian Newspaper Association about whether |

| | | |
|---|-----|---|
| | | <p>institutions were delaying access requests from the media.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Office streamlined some of its administrative and investigative processes, including serving notices required under the <i>Access to Information Act</i> by email instead of delivering them by hand, delegating approval and sign-offs of cases, and revising the format and content of investigation reports. • While pursuing legislative and administrative reform, the Office developed a continuum of interdependent tools it has at its disposal to maximize institutional compliance with the <i>Access to Information Act</i>. The Office is making strategic and well-coordinated use of these tools to improve service delivery and meet its objectives. |
| <p>2. Renew the approach to the performance assessment of federal institutions</p> <p>This will help federal institutions reach the highest level of compliance and make the assessments more relevant and useful to Parliament.</p> | New | <p>Met all</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Office revamped its performance assessment process (known as report cards) to increase its relevance and usefulness. • The Office issued a special report to Parliament in the winter of 2009 on institutions' performance in 2007–2008. The report included the results for the 10 institutions assessed, and set out concrete recommendations for improvements and the institutions' responses. The Office will follow up on institutions' progress in implementing its recommendations in 2009–2010. It will also fine-tune the report cards process in light of institutions' feedback. |
| <p>3. Integrate, to the operations, the implications of the coming into force of the <i>Federal Accountability Act</i></p> <p>Since it is now subject to the <i>Access to Information Act</i>, the Office has the opportunity to become a centre of excellence and a leader among federal institutions on how to effectively process access to information and privacy requests. This will also allow the Office to make a significant contribution to the transparency and openness of government.</p> | New | <p>Met all</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Office's Access to Information and Privacy Secretariat responded to 109 of 113 access requests it received during the year. • The Information Commissioner ad hoc received 13 complaints, six of which he found to be not substantiated. One was resolved by the release of further information and six were carried over to 2009–2010. The position of Information Commissioner ad hoc was created in 2007 in response to the Office becoming subject to the <i>Access to Information Act</i> for the first time. The Information Commissioner ad hoc independently investigates complaints about the Office's handling of access requests. • The Office met the April 1, 2009, deadline for implementing the requirements of the Treasury Board audit policy suited to the work of an officer of Parliament. It hired a firm to provide internal audit services, recruited two external members for the audit committee (which met three times) and approved audit committee and internal audit charters as well as a risk-based audit plan. In addition, the audit firm carried out its first audit (of the Intake and Early Resolution Unit; see point 1, above). |
| <p>4. Modernize Access to Information</p> <p>This will ensure that the <i>Access to Information Act</i> and the systems established to implement it reflect the complex information environment of the early 21st century.</p> | New | <p>Met</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amending the <i>Access to Information Act</i> is the prerogative of Parliament. However, the Commissioner may advocate for legislative reform and make suggestions to Parliament on how it should be done. In March 2009, the Commissioner presented 12 recommendations related to the most pressing matters for reform of the Act to the House of Commons Standing Committee on Access to Information, Privacy and Ethics. The Committee began hearings on reform of the Act later that month. |

| | | |
|--|-----|--|
| <p>5. Build organizational capacity</p> <p>By implementing its IM/IT strategy and its integrated human resources plan, the Office will be able to fully implement its new business model and deliver its mandate and improve its service to Canadians.</p> | New | <p>Mostly met</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Office reviewed its resource levels (A-base review). • The Office developed an integrated business and human resources plan, which it expects to bear fruit in the future in terms of recruitment, training and retention of staff. • The Office developed a comprehensive five-year IM/IT plan containing renewal initiatives to help the Office enhance productivity, ensure data security and support crucial infrastructure. The improved IM/IT environment will facilitate investigations and the Office's work to meet its access to information and privacy obligations. • The Office placed increased emphasis on investigating systemic issues, particularly to get at the root causes of non-compliance with the <i>Access to Information Act</i>. • The Office integrated and streamlined its corporate planning and reporting activities to ensure their closer alignment and improve performance measurement and management. |
|--|-----|--|

Risk Analysis

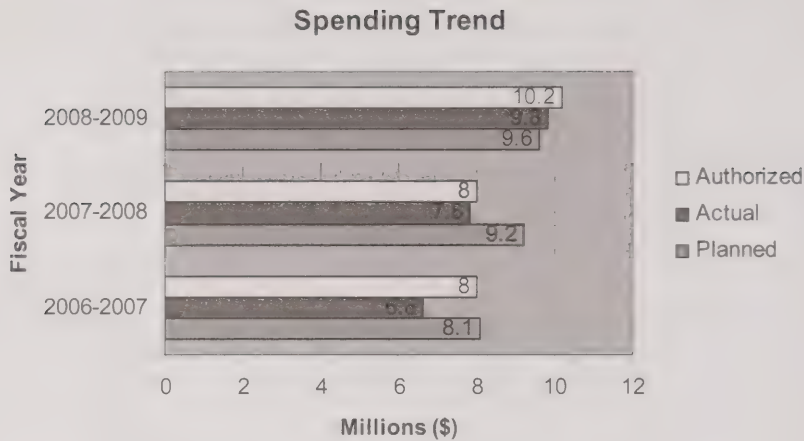
The Office's 2008–2009 *Report on Plans and Priorities* identified a number of external and internal factors that it anticipated would influence its operating environment.

Externally, the coming into force of the *Federal Accountability Act* in 2007 had a major impact on the federal access to information system, which was already being dramatically reshaped by changing technology and the increasing complexity of government business. This law increased the number of institutions subject to the *Access to Information Act* (including the Office itself) and, consequently, the number of complaints addressed to the Office surged in 2007–2008.

Within the Office, 2008–2009 marked the second year of profound institutional change, as the organization worked to implement a new way of doing business. The new business model enables the Office to investigate complaints more efficiently, as confirmed by the early successes registered at year-end. The Office closed half of the complaints in the historical backlog (pre-April 1st, 2008) and expects to close the rest in 2009–2010. It also closed more complaints than it ever had before (40 percent more than in 2006–2007 and 28 percent more than in 2007–2008). Nonetheless, the Office still had 2,513 complaints pending at the end of March 2009. With the new business model in place, the Office expects to achieve a manageable number of complaints (200 to 500) carried over at year-end within the next five years.

The Office considers that a five-year timeframe is necessary to achieve its goals, given the number of challenges inherent in its multi-faceted renewal strategy, including recruiting and training its workforce, improving its IM/IT infrastructure and addressing system-wide issues that hinder access to information. Part of the risk associated with this new strategy stems for the need to secure sufficient resources to support it.

Expenditure Profile



The Office's spending has been increasing in recent years. A number of factors account for this trend, as follows.

- Authorized funding increased by \$2.2 million from 2007–2008, due mainly to the operating carry-forward, pay list requirements and new funding from Treasury Board mainly to meet the requirements of the *Federal Accountability Act*—to implement the Treasury Board internal audit policy and set up an access to information and privacy office.
- Actual spending and planned spending have been following the same trend in recent years as the authorized funding. In 2008–2009, the Office lapsed only \$0.4 million and will be in a position to carry forward a portion of that amount into 2009–2010. In 2007–2008, planned spending was higher than actual spending because the former included the funding set aside by Treasury Board to fund the Office's activities under the *Federal Accountability Act*. The Office did not received that funding in 2007–2008 but only in 2008–2009.

Section II: Analysis of Program Activity by Strategic Outcome

Strategic Outcome: Individuals' rights under the *Access to Information Act* are safeguarded

As the ombudsman responsible for investigating access complaints against federal institutions, the Information Commissioner represents an independent source of expert knowledge with a unique perspective on freedom of information and the importance to democracy of transparency and openness in government. In order to maximize the Commissioner's and the Office's influence and promote requestors' rights, the Office must complement its investigative work by sharing its expertise with stakeholders and being as transparent as possible about its decisions and ways of doing business.

Program Activity by Strategic Outcome

All expected results contribute to the Office's single Strategic Outcome: Individuals' rights under the *Access to Information Act* are safeguarded.

| Program Activity: Compliance with access to information obligations | | | | | |
|--|---|---|---|--------------------|----------------------------------|
| 2008–2009 Financial Resources (\$ million) | | | 2008–2009 Human Resources (full-time equivalents) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 9.638 | 10.227 | 9.834 | 90 | 59 | 31 |
| Expected Results | Performance Indicators ² | Targets | | Performance Status | Performance Summary |
| 1. Requestors benefit from a fair and effective complaints resolution process | Quality and timeliness of the investigation process | <ul style="list-style-type: none"> 90 percent of investigations adhere to quality assurance standards at first round of review; complaints are responded to within service standards (therefore improving turnaround time) | | Somewhat met | See Performance Analysis, below. |
| 2. Stakeholders understand the role and perspective of the Office of the Information Commissioner in ensuring compliance with the <i>Access to</i> | Reach to, and feedback from, stakeholders | <ul style="list-style-type: none"> Stakeholders have ready access to Office publications, tools and information, namely via a website that is redesigned to be comprehensive, up-to-date and user-friendly, | | Somewhat met | |

² As stated in the 2008–2009 *Report on Plans and Priorities*, the Office is implementing these performance indicators incrementally over 2008–2009 and 2009–2010. Hence, only some of the performance information relating to these indicators was available for this report. The remainder will be reported on next year.

| | | | | |
|--|---|---|---------|--|
| <i>Information Act</i> | | and stakeholder feedback is generally positive | | |
| 3. Federal institutions meet their obligations under the <i>Access to Information Act</i> | Proportion of investigation and report card recommendations adopted | <ul style="list-style-type: none"> • 95 percent of complaints investigation recommendations are adopted • 80 percent of report cards recommendations are adopted | Met all | |
| 4. The courts receive useful representations and relevant evidence about access issues, the proper interpretation of the provisions of the <i>Access to Information Act</i> , and of related statutes, regulations and jurisprudence | Proportion of the court cases where judgments support OIC [Office of the Information Commissioner] representations and/or, OIC evidence was considered as part of the Courts' deliberations | <ul style="list-style-type: none"> • 90 percent of court judgments either support Office representations or consider Office evidence | Met all | |
| 5. Parliament receives clear, relevant information and timely objective advice about the access to information implications of legislation, jurisprudence, regulations and policies | Value of information and advice from the Office of the Information Commissioner provided to parliamentarians and parliamentary committees | <ul style="list-style-type: none"> • 80 percent of information access-relevant parliamentary committee reports refer to Office advice; positive feedback from parliamentarians, committee chairs and members | Met all | |

Benefits for Canadians

Under the *Access to Information Act*, anyone who makes a request for information to a federal institution and is dissatisfied with the response or the way it was handled has the right to complain to the Office of the Information Commissioner. The Office is committed to investigating these complaints in an objective and fair manner and as efficiently as possible. This complaint function is crucial to safeguarding the rights of individual Canadians and organizations under the Act, since it helps ensure that they are getting the information about their government to which they are entitled under the law.

To effect greater compliance across federal institutions and to reduce the number of complaints it receives, the Office approaches certain problems that regularly occur with a strategic and proactive approach. In 2008–2009, the Office placed increased emphasis on investigating systemic issues, particularly to get at the root causes of non-compliance with the *Access to Information Act*. The Office also uses a variety of tools of general and specific applications—those are interdependent and complement investigations and systemic actions—to maximize compliance. This in turn maximizes service to Canadians.

In this same spirit, the Office's communications activities, performance assessments, work on legal cases and parliamentary relations activities all focus on ensuring that Canadians know that they have the right to complain about the handling of their information requests and that institutions have a responsibility to respond to those requests as quickly and completely as possible within the legal deadlines.

Performance Analysis

1. Requestors benefit from a fair and effective complaints resolution process: In 2008–2009, the Office made significant improvements to its complaint-handling process. In particular, the Office developed and implemented a new way of doing business to meet four specific objectives:

- to improve the effectiveness and timeliness of operations with a view to reducing the carry-over of complaints each year to a manageable level of 200 to 500 complaints within the next five years;
- to eliminate the historical backlog of long-standing complaints and to prevent a large number of long-standing complaints from accumulating;
- to adopt a strategic and proactive approach to systemic issues in order to detect, investigate and remedy the underlying sources of the problem;
- to take advantage of the spectrum of tools the Office has at its disposal—from collaboration and mediation to adversarial actions—to complement the Office's investigations and systemic actions and maximize compliance in a context of limited resources.

In 2008–2009, the Office closed more complaints (1,770) than it ever had before. This was no small feat, given the large number of new complaints (2,018) it received during the year. The table and figures below provide more information on the Office's workload in recent years.

During the past year, the Office closed half of the cases in its historical backlog of long-standing complaints (pre-April 1, 2008). This represents a major achievement in fulfilling the Office's commitment to eliminate its historical backlog by March 31, 2010. As it works to close the remaining old cases, the average completion time for investigations—which was 13 months in 2008–2009—will likely drop significantly.

Following the new business model, chief investigators review and sign off on most of the investigation files once they verify the quality and accuracy of the investigation. This procedure also improves the efficiency of the investigative process and increases the turnaround time for the greater benefits of requestors.

The Office completed a significant systemic investigation into a complaint by the Canadian Newspaper Association, which looked into the practices of 21 institutions in responding to access requests from the media. The investigation found that delays did occur but not exclusively for media requests; the Office found that institutions were delaying requests from parliamentarians, organizations, academics and lawyers as well. The Office set out numerous recommendations at the conclusion of this investigation, which the institutions and Treasury Board Secretariat agreed to follow. The Office followed up on these recommendations in early

2009 to ensure the promised actions were being taken, namely that all information requests are processed without unwarranted delays.

Summary of Caseload, 2006–2007 to 2008–2009

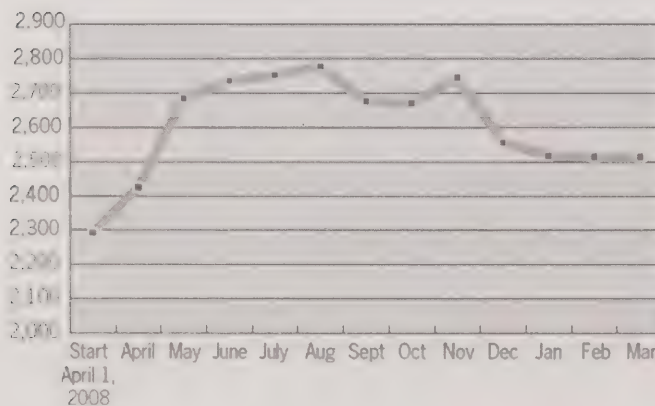
| | 2006–2007 | 2007–2008 | 2008–2009 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Complaints Received | | | |
| Complaints carried over from the previous year | 1,453 | 1,420 | 2,293* |
| New complaints | 1,317 | 2,387 | 2,018 |
| Complaints cancelled during the year | 82 | 108 | 28** |
| Complaints pending at year-end | 1,420 | 2,318* | 2,513 |
| Outcome of Complaints | | | |
| Complaints discontinued during the year | 449 | 108 | 652 |
| Complaints completed during the year with findings | 819 | 1,273 | 1,118 |
| Total of complaints closed during the year | 1,268 | 1,381 | 1,770 |
| Commissioner-Initiated Complaints | | | |
| Complaints carried over from the previous year | 423 | 237 | 0 |
| New complaints | 393 | 0 | 1 |
| Complaints closed during the year | 579 | 237 | 0 |
| Complaints pending at year-end | 237 | 0 | 1 |
| Report cards initiated during the year | 17 | 10 | *** |

* Figure adjusted after year-end to avoid duplication: 25 complaints received at the end of March 2008 were registered at the beginning of April 2008.

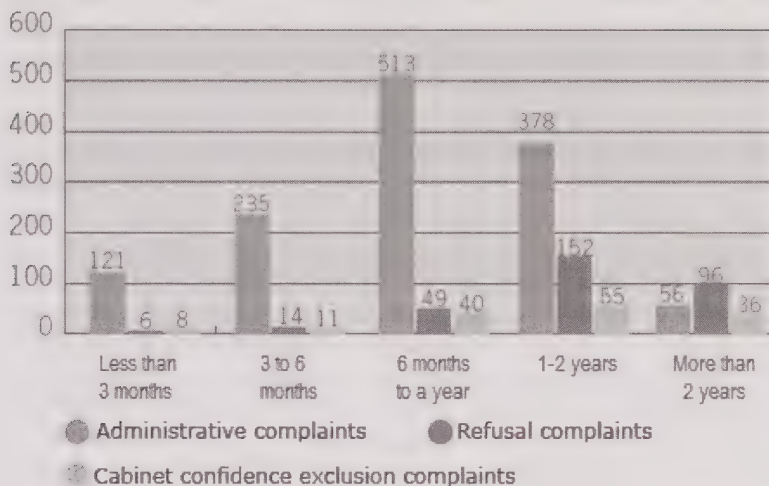
** The Office stopped using the “cancelled” category in June 2008 when it set up its new intake process. These 28 complaints were cancelled before this change was made. In the past, a complaint was registered upon receipt and then cancelled after an investigator determined that it was not valid under the Act (for example, it was made beyond the time allowed or the complainant withdrew or abandoned it before the investigation began). As of June 2008, the Office registers a complaint once an officer reviews it and obtains, when necessary, sufficient information to determine that it is a valid complaint. A complaint that is found not to be valid is now treated as a general enquiry.

*** The 2007–2008 report cards were completed during the following fiscal year and published in February 2009.

Trends in the status at month-end of the inventory of all active complaints, 2008–2009



Turnaround times for complaints closed, 2008–2009



2. Stakeholders understand the role and perspective of the Office of the Information Commissioner in ensuring compliance with the *Access to Information Act*: In 2008–2009, the Office published a new brochure about its role in the access to information system. It also stepped up its communications activities, gaining more exposure for the Commissioner and the work of the Office: a special report to Parliament, appearances of the Commissioner and senior officials before the House of Commons Standing Committee on Access to Information, Privacy and Ethics, presentations at various domestic and international conferences, and a wide range of activities during the annual Right to Know Week. Media coverage of the Commissioner, his role and access to information issues was extensive this year. The planned redesign of the website was well under way in 2008–2009 but was not completed. It will be a priority for the Office in 2009–2010.

3. Federal institutions meet their obligations under the *Access to Information Act*: The Office revamped its performance assessment process (known as report cards) to increase its relevance and usefulness. The new report cards process was designed to offer more insight into the contextual factors that affect institutions' performance in handling access requests while keeping a strong focus on timeliness. The Office examined access issues from a system-wide perspective and tabled a special report before Parliament in the winter of 2009. The report includes the results for the 10 institutions that were assessed, concrete recommendations for improvements as well as the institutions' response. During the process, the Office also identified areas for improvement by Treasury Board Secretariat to ensure that all players in the access system respond to access requests as quickly and completely as possible for the benefit of Canadians. The Office has committed, in particular, to responding to institutions' feedback about the process itself. The effectiveness of the report cards will be a key measure of the Office's performance in upcoming years.

4. The courts receive useful representations and relevant evidence about access issues, the proper interpretation of the provisions of the *Access to Information Act*, and of related statutes, regulations and jurisprudence: A fundamental principle of the *Access to Information Act* is that decisions on disclosure of government information may be reviewed independently of government by the Office when it investigates complaints or by the Federal Court of Canada. In 2008–2009, Office counsel participated in a number of court cases, clearly communicating the perspective of the Commissioner on a variety of access-related issues. Some of these resulted from the Commissioner's findings from investigations over the years; others dealt with issues of broad application that might affect the interpretation of the *Access to Information Act*.

5. Parliament receives clear, relevant information and timely, objective advice about the access to information implications of legislation, jurisprudence, regulations and policies: In 2008–2009, the Office produced a special report to Parliament on the performance of federal institutions in the area of access to information as well as systemic issues affecting access to information in Canada. The Commissioner appeared before the House of Commons Standing Committee on Access to Information, Privacy and Ethics three times during 2008–2009. He advised on the performance of federal institutions and systemic issues and presented proposals for an urgent reform of the *Access to Information Act* in March 2009.

Lessons Learned

In 2008–2009, the Office started implementing its new business model, and promising signs of success were to be found in the number of complaints it closed by year-end. This sets the bar for efficient performance even higher for 2009–2010.

Fully implementing the business model will require time, sustained efforts and sufficient resources. The Office anticipates a five-year timeframe to achieve its goals, given the large volume of complaints it needs to process, the magnitude of the IM/IT renewal strategy and ongoing challenges with respect to human resources management. As it moves into year two, the Office will build on its early successes to ensure that its approach is as timely and effectively as possible.

During the past year, the Office also introduced its new performance assessment process, which led to the publication of a solid report on performance and recommendations for improvement—both for individual institutions and for the system as a whole. This experience suggests that the report cards process is a crucial exercise to increase institutional compliance with the *Access to Information Act*. Consequently, the Office will continue to produce in-depth report cards and to devise strategies to proactively address systemic issues. A three-year plan for report cards has been published in July 2009 by the Interim Commissioner. The plan takes an integrated approach to the assessment of delays in responses to access requests while encouraging greater proactive compliance from institutions.

To further enhance its organizational capacity, the Office must now turn its attention to recruiting and developing people with relevant skills and experience, such as conducting investigations, audits or evaluations. Over the last year, the Office was successful in recruiting

seven new investigators and is providing on-the-job training in the particulars of its investigative function. The Office will report on its recruiting and training efforts in future performance reports.

Finally, the introduction of the new business model also requires that the Office examine how it measures its performance. In 2009–2010, the Office will review the various items under its Program Activity, particularly its performance indicators and targets, to ensure that it can accurately measure its performance and that its work is focused on attaining its Strategic Outcome.

Section III: Supplementary Information

Financial Highlights

The financial highlights presented below are a general overview of the Office of the Information Commissioner's financial position and operations. The Office's financial statements can be found on the Office's website.

| Condensed Statement of Financial Position | | | | |
|--|-----|----------|------------------|------------------|
| As at March 31 | | % Change | 2009 | 2008 |
| ASSETS | | | | |
| Total Assets | 26% | | 1,651,640 | 1,312,311 |
| TOTAL | 26% | | 1,651,640 | 1,312,311 |
| LIABILITIES | | | | |
| Total Liabilities | 24% | | 2,447,116 | 1,967,393 |
| EQUITY OF CANADA | | | | |
| Total Equity of Canada | 21% | | (795,476) | (655,082) |
| TOTAL | 26% | | 1,651,640 | 1,312,311 |

| Condensed Statement of Operations | | | | |
|--|-------|----------|-------------------|------------------|
| For the year ended March 31 | | % Change | 2009 | 2008 |
| EXPENSES | | | | |
| Total Operating Expenses | 30% | | 11,503,162 | 8,852,666 |
| REVENUES | | | | |
| Total Revenues | (37%) | | 525 | 827 |
| NET COST OF OPERATIONS | 30% | | 11,502,637 | 8,851,839 |

Office of the Privacy Commissioner of Canada

2008-2009

Departmental Performance Report

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Rob Nicholson', is positioned above a horizontal line.

The Honourable Robert D. Nicholson, P.C., Q.C., M.P.
Minister of Justice and Attorney General of Canada

Table of Contents

| | |
|---|-----------|
| Message from the Privacy Commissioner of Canada | 1 |
| Section I: Overview | 2 |
| 1.1 Summary Information | 2 |
| 1.2 Performance Summary | 3 |
| Section II: Analysis by Program Activity | 10 |
| 2.1 Strategic Outcome..... | 10 |
| 2.2 Program Activity 1: Compliance Activities | 10 |
| 2.3 Program Activity 2: Research and Policy Development | 14 |
| 2.4 Program Activity 3: Public Outreach..... | 17 |
| 2.5 Program Activity 4: Internal Services | 21 |
| Section III: Supplementary Information | 24 |
| 3.1 Financial Highlights | 24 |
| 3.2 Other Items of Interest..... | 26 |

Message from the Privacy Commissioner of Canada

As I look back on 2008-2009, my fifth full year as Privacy Commissioner, I am at once cheered by our progress, and realistic about the challenges ahead.

In presenting the Departmental Performance Report of the Office of the Privacy Commissioner of Canada for the fiscal year ending March 31, 2009, I am pleased to report that the OPC made great strides and continues to progress in relation to all of its strategic outcomes. This gratifying result caps a sustained effort to rebuild, reorient and strengthen the Office following a particularly tumultuous period.

For this I credit my exceptional team, which is why further fortifying our human resource capacity became the focus of much of our efforts. For example, when the job market could not yield enough trained complaints investigators, we hired 20 bright and innovative people with backgrounds in other fields, and trained them to become investigators.

At the executive level, we welcomed Chantal Bernier as Assistant Commissioner with responsibility for the *Privacy Act*, a choice that neatly complemented last year's appointment of Elizabeth Denham to oversee the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (PIPEDA).




Both pieces of legislation continued to lend shape and focus to our Office's compliance activities as we retooled our internal processes and forged through a backlog of complaint files. And, while we continued to press Parliament for an urgent and substantial update to the *Privacy Act*, the law nevertheless provided the backbone for important audits of FINTRAC, the Passenger Protect Program, Passport Canada and the privacy management frameworks of three other federal institutions – Elections Canada, the Canada Revenue Agency and Service Canada.

Beyond our legislative framework, we were also exploring the global trend toward "soft law", in which regulators work with industry to develop practical guidance enabling organizations to get privacy right in the first place, thus reducing the need for costly and cumbersome enforcement after the fact. In 2008-2009, we issued guidelines about such vital matters as privacy breach notification and the appropriate use of driver's licence information by retailers.

Indeed, just as doctors preach the benefits of an ounce of prevention over a pound of cure, our Office also reached out to a wide range of stakeholders in industry, the provinces and territories, international partners and the Canadian public at large. With a particular focus on youth, our aim was to raise awareness about privacy, whether in the commercial context, the workplace, or on social networking sites.

For all this progress, however, the undeniable truth is that vast challenges remain. Evolving technologies, increased surveillance and global data flows, and the unquenchable thirst of governments and commercial enterprise for personal information mean our work is never done. And so we continued in 2008-2009 to refine our focus on four priority issues affecting privacy: information technology, national security, identity integrity and protection, and genetic information.

Even as we continue to build on our strengths and our renewed sense of purpose and direction, I am pleased to present this report on last year's achievements in protecting and promoting the privacy rights of Canadians.



Jennifer Stoddart
Privacy Commissioner of Canada

Section I: Overview

1.1 Summary Information

Raison d'être

The mandate of the Office of the Privacy Commissioner of Canada is to oversee compliance with both the *Privacy Act*, which covers the personal information-handling practices of federal government departments and agencies, and the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (PIPEDA), Canada's private-sector privacy law. The mission of the Office is to protect and promote the privacy rights of individuals.

Responsibilities

The Privacy Commissioner of Canada, Jennifer Stoddart, is an Officer of Parliament who reports directly to the House of Commons and the Senate. The Commissioner is an advocate for the privacy rights of Canadians and her powers include:

- Investigating complaints, conducting audits and pursuing court action under two federal laws;
- Publicly reporting on the personal information-handling practices of public- and private-sector organizations;
- Supporting, undertaking and publishing research into privacy issues, and
- Promoting public awareness and understanding of privacy issues.

The Commissioner works independently from any other part of the government to investigate complaints from individuals with respect to the federal public sector and the private sector. The Office focuses on resolving complaints through negotiation and persuasion, using mediation and conciliation where appropriate. However, if voluntary co-operation is not forthcoming, the Commissioner has the power to summon witnesses, administer oaths and compel the production of evidence. In cases that remain unresolved, particularly under PIPEDA, the Commissioner may take the matter to Federal Court and seek a court order to rectify the situation.

Strategic Outcome and Program Activity Architecture

To pursue its mandate effectively, the OPC works toward a single Strategic Outcome: the protection of the privacy rights of individuals. Three operational and one management activity support this Strategic Outcome, as outlined in the diagram below.

| Strategic Outcome | The privacy rights of individuals are protected. | | |
|-------------------|--|------------------------------------|--------------------|
| Program Activity | 1. Compliance Activities | 2. Research and Policy Development | 3. Public Outreach |
| | 4. Internal Services | | |

Alignment of Program Activity Architecture to Government of Canada Outcomes

The Privacy Commissioner is an Officer of Parliament who reports directly to Parliament. The Strategic Outcome of, and the expected results from, her Office are detailed in Section II of this *Departmental Performance Report*.

1.2 Performance Summary

The following table presents the financial and human resources that the OPC managed in 2008-2009.

Financial and Human Resources

| 2008-2009 Financial Resources (\$000) | | | |
|---------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------|
| Planned Spending | Main Estimates | Total Authorities | Actual Spending |
| 18,979 ¹ | 17,827 | 22,368 | 22,137 |
| 2008-2009 Human Resources (FTEs*) | | | |
| Planned | Actual | Difference | |
| 150 | 144 | 6 | |

* Full-time Equivalents

Contribution of Priorities to the Strategic Outcome

In 2008-2009, the OPC had five corporate priorities, which are listed in the table below. Work to advance each priority contributed to progress toward the Office's Strategic Outcome. For each priority, the following table presents a summary of actual performance and a self-assessment of performance status, based on the Treasury Board Secretariat's scale² of expectations. Assessments were made on the basis of reasonable judgments, as no numeric standards were in place in 2008-2009. More detailed performance information is provided in Section II – Analysis by Program Activity.

¹ The variance of \$1.152M between Planned Spending and Main Estimates represents funds that had been earmarked within the Government of Canada fiscal framework for the implementation of the *Federal Accountability Act*. Subsequently, the OPC submitted a business case in 2008, which triggered supplementary funding, as reflected in the Total Authorities.

² The TBS scale for performance status refers to the proportion of the expected level of performance (as evidenced by the indicator and target or planned activities and outputs) for the priority or result identified in the corresponding Report on Plans and Priorities that was achieved during the fiscal year. The ratings are: **exceeded** – More than 100 percent; **met all** – 100 percent; **mostly met** – 80 to 99 percent; **somewhat met** – 60 to 79 percent; and **not met** – less than 60 percent.

| Strategic Outcome: The privacy rights of individuals are protected. | | | |
|---|-------------------|---|--------------------|
| OPC Priorities for 2008-2009 | Type ³ | Performance Summary | Performance Status |
| 1. Continue to improve service delivery through focus and innovation | Ongoing | The OPC made significant progress in decreasing the persistent complaint investigation backlog, with a 42 percent reduction in <i>Privacy Act</i> files and a 40 percent reduction in PIPEDA files. Moreover, the rate of these reductions is now accelerating, in part due to innovative measures implemented in 2008-2009 (a priority-rating system, early resolution, delegation, and standardization of letter responses to complainants) that will yield efficiency benefits in 2009-2010. As well, specialized and in-depth IT training was provided to all investigators to facilitate the conduct of investigations with an IT dimension. | Met all |
| | Ongoing | <p>Two new tools were developed to improve the selection process for private-sector audits under PIPEDA. As well, informal interventions with private-sector organizations (the Canadian Automobile Dealers Association, the Retail Council of Canada and selected credit card processors) were successful in addressing privacy issues.</p> <p>In 2008-2009, the OPC substantially or fully completed audits of selected aspects of Passport Canada, the Privacy Management Frameworks of selected federal departments; the <i>Privacy Act</i> reporting requirements for departments; FINTRAC, and wireless operations in six federal departments. An audit under the <i>Privacy Act</i> of the Passenger Protect Program, and three audits of private-sector organizations under PIPEDA, were also initiated. Privacy Impact Assessment (PIA) review resources are being used in a more effective manner to offer more timely interventions, resulting in more focused guidance to departments and institutions. In particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> o a new triage process was introduced in the PIA unit to give precedence to the review of PIAs that either deal with one of the Office's four priority privacy issues, or are particularly sensitive; and, o the PIA unit began offering higher-level analysis to departments in order to reduce the time needed to respond to PIA submissions. | Met all |
| 2. Provide leadership to advance four priority privacy issues (information technology, national security, identity integrity and protection, and genetic information) | New | <p>For each of the four priority privacy issues, the OPC developed and approved a three-year strategic plan in 2008-2009.</p> <p>Each plan includes high-level objectives for the next three years, a timetable with the main activities, resource estimates, as well as risks and mitigating strategies.</p> <p>Each priority issue is assigned to a senior manager lead. Supported by a working group, the manager is mandated to deliver the plan, monitor progress and inform the senior management team.</p> <p>Co-ordination and monitoring of progress on the four priority areas is ensured by the Assistant Privacy Commissioner responsible for the <i>Privacy Act</i>.</p> | Met all |

³ Type is defined as follows: **previous** – committed to in one of the past two Reports on Plans and Priorities (RPP); **ongoing** – committed to at least three fiscal years prior to this RPP; and **new** – newly committed to in this RPP.

| Strategic Outcome: The privacy rights of individuals are protected. | | | |
|---|-------------------|---|--------------------|
| OPC Priorities for 2008-2009 | Type ³ | Performance Summary | Performance Status |
| 3. Strategically advance global privacy protection for Canadians | New | <p>Along with several other regulatory authorities from Asia-Pacific Economic Co-operation (APEC) economies, the OPC is developing a Framework for Cross-border Privacy Enforcement Co-operation within the APEC economies.</p> <p>The Office participated actively in the Organisation for Economic Co-operation and Development's (OECD) Ministerial Meeting on the Future of the Internet Economy, held in Seoul, Korea in June 2008. At the meeting, which was attended by more than 30 Ministers from OECD member states, the OPC discussed ways to promote the Internet economy by ensuring the protection of personal information and the privacy of individuals online.</p> | Met all |
| | New | <p>In the interests of strengthening Canada's relationships with the international association of data protection authorities and other enforcement agencies from Francophone states, the OPC commissioned a study and accompanying documentary to provide information, intended for developing Francophone states, about Canada's privacy protection regime. As well, the Office has played a lead role in the creation of an international association to promote data protection in Francophone states. The OPC also works with data protection authorities from other federal states to share expertise and discuss ways to encourage co-operation on data protection among federal and plurinational state authorities.</p> <p>The Office also collaborated with the United States Federal Trade Commission by preparing and filing an <i>amicus curiae</i> brief in appellate proceedings involving an Internet-based data broker that had collected the confidential telephone records of individuals without their consent.</p> <p>The OPC continued to contribute to the development of international privacy standards through its participation in International Standards Organisation (ISO) activities, as well as to act as Chair of the Canadian shadow group to the ISO Working Group on Identity Management and Privacy Technology. The OPC also represents Canada at the international meetings of the ISO Working Group.</p> <p>The OPC has worked with, and provided advice to, other jurisdictions with respect to breach notification. Domestic guidelines developed by the OPC have since been adopted by other privacy commissioners.</p> | Met all |

| Strategic Outcome: The privacy rights of individuals are protected. | | | |
|---|-------------------|--|--------------------|
| OPC Priorities for 2008-2009 | Type ³ | Performance Summary | Performance Status |
| 4. Support Canadians to make informed privacy decisions | New | <p>The launch of youthprivacy.ca, a website dedicated to the protection of the privacy rights of young Canadians, provided information and tools for youth, parents and educators.</p> <p>Research into the information needs and privacy attitudes of young Canadians has informed the OPC's social marketing activities, and will continue in 2009-2010.</p> <p>The establishment of pilot projects in Saskatchewan and Atlantic Canada, working with provincial and territorial privacy commissioners, marked the beginning of OPC outreach activities. The OPC has been building relationships with local Chambers of Commerce, business associations and other local stakeholders to make relevant and localized information available to Canadian businesses.</p> <p>Innovative research and public education activities, drawing upon the contributions of academics, advocates, and private-sector and international experts, have given Canadians of all ages access to topics as complex as deep packet inspection and as socially relevant as social networking sites.</p> | Met all |
| 5. Build a sustainable organizational capacity | Previous | <p>In response to its capacity challenges of the past few years, the OPC developed and approved in October 2008 an Integrated Business and Human Resource Plan (IBHRP) 2008-2011. This approach better integrates business and people management and allows the OPC to forecast and prioritize recruitment activities. To increase efficiency, for example, a single generic process would be used to staff several vacancies.</p> <p>A major recruiting and training initiative was completed late in 2008-2009 when 20 new inquiries officers and investigators completed an intensive training program of up to nine weeks duration. This increased the OPC's capacity to process inquiries and investigations by nearly 50 percent.</p> <p>The Office also developed a recruitment video and related messaging, which will soon be launched on the OPC Internet site under a new section related to Career Opportunities.</p> <p>As a result of these efforts, the OPC was fully staffed as of March 31, 2009, based on the allocated FTEs for 2008-2009.</p> <p>In light of the state of employee movement in the Public Service, particularly in the National Capital Region, the OPC is satisfied to have seen a significant reduction in its rate of departure over the past year (from 42 percent in 2007-2008 to 16 percent in 2008-2009).</p> <p>Efforts to stabilize the workforce that were initiated in 2008-2009 within the framework of the IBHRP included: exit questionnaires; a new awards and recognition policy; formal orientation toolkits for employees and managers; a significant investment in training, particularly for new investigators, and a formal coaching offer (the first phase targeted executives and a second phase is to follow for a cross-section of employees with significant managerial and supervisory responsibilities).</p> | Met all |

| Strategic Outcome: The privacy rights of individuals are protected. | | | |
|---|-------------------|--|--------------------|
| OPC Priorities for 2008-2009 | Type ³ | Performance Summary | Performance Status |
| | | <p>In 2008-2009, the OPC applied leading-edge technology to a re-engineering of its Inquiries, Complaints and Investigations processes. Phase 1, which modernized the inquiries functions, was completed. Phase 2, which deals with the complaints and investigations processes, was initiated and is expected to be completed in 2009-2010.</p> <p>The OPC continued its information management renewal efforts and introduced scanning technology. Work has also been done towards creating a collaborative work environment using Web 2.0 technologies that can be easily modified, supported and maintained.</p> | Partially met |

The OPC is satisfied that all but one of the commitments it made to advance the five corporate priorities announced in 2008-2009 were met in their entirety. The Inquiries, Complaints and Investigations Process Re-engineering Project is not as advanced as expected at the end of this fiscal year, so that commitment is considered to have been somewhat met. The level of effort required to complete Phase 2 of the project was underestimated, particularly given the shortage in human resource capacity early in the year. By rebuilding its human resources capacity and with new funds through the 2008 Business Case, the OPC is confident that this important re-engineering project will be completed in 2009-2010.

Risk Analysis

It is becoming evident that an uneasy relationship exists between the privacy rights of individual Canadians and a society increasingly reliant upon the collection and use of personal and commercial information.

The personal information of Canadians is now a valuable commodity for both commercial and government organizations.

This is true in the private sector and in government, from main street businesses to virtual environments. For example, information is collected as part of an individual's online activities on social networking sites, and may then be used to develop and target marketing efforts.

At the same time, agencies and departments of the Government of Canada are making louder calls for the collection of personal information in order to guarantee our collective safety and security.

In the private sector, the Office of the Privacy Commissioner (OPC) recognizes that Canadians find value and utility in many of the technologies and services developed as part of the expanding information economy. Our task is to prepare for how individuals choose to share their information, how technology solicits and stores that information, questions about the application of jurisdiction, and an increasing need for cooperation among international privacy authorities when faced with international trends.

The OPC also participates in joint technical groups to examine technologies such as geo-spatial imaging, genetic privacy, radio-frequency identification devices, behavioural advertising and deep packet inspection – frequently in cooperation with academics, technologists, privacy authorities and advocates outside Canada.

Engaging with private-sector organizations on emerging privacy issues has led to the development of guidance on topics such as covert video surveillance, street-level imaging, and trans-border data flows. It has also led to a continuing and constructive dialogue on the application of Canada's privacy legislation in a dynamic and competitive environment.

In the public sector, the Government of Canada is examining the implementation of many of the same tools and technologies. Arguments are made for the collection of increasing amounts of personal information – whether through activities such as enhanced travel documents, increased surveillance activities or mandatory DNA registration – on the basis of existing or perceived threats to the safety and security of Canadians.

Increasingly, the public is being asked to gradually relinquish their privacy rights without the government clearly demonstrating the necessity, effectiveness, or proportionality of the proposed measures, or without examining whether a less privacy-invasive alternative is available.

In response, the OPC is paying close attention to information management and privacy protection practices of government organizations. We are reviewing their proposals for new activities to collect personal information, and are conducting audits to ensure that this information is well guarded. We research how governments abroad are integrating new processes and technologies in anticipation of similar initiatives in Canada. Importantly, we work with government departments and agencies to ensure that their activities address privacy concerns.

The OPC believes that Canadians continue to look to this Office to identify and highlight challenges to their privacy rights, no matter where they emerge, and to promote realistic and effective privacy practices among individuals and organizations.

The OPC's compliance strategy includes the effective use of its mandated responsibilities: Investigating complaints, auditing organizations for compliance with the *Privacy Act* and PIPEDA, informing Canadians of their privacy rights and obligations, and advising Parliament.

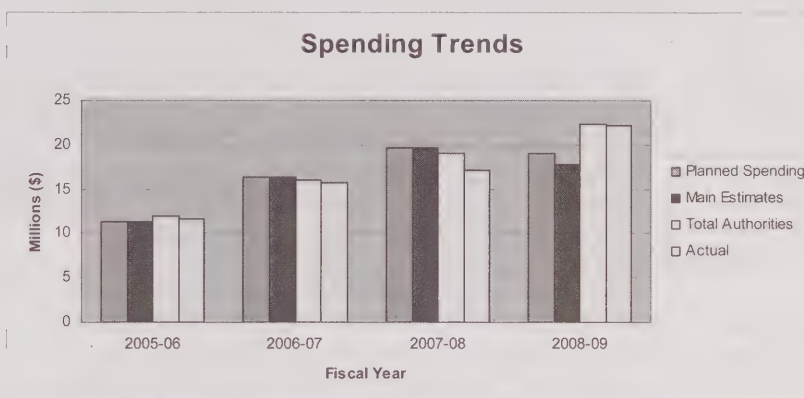
The OPC continues to build its capacity to evaluate new technologies and to add to existing knowledge in such areas as the needs of small business, the impact of online behaviour on youth privacy, and the forecasting of possible developments in marketing techniques that target and communicate with people through their mobile devices.

The result has been targeted and relevant analysis, advice and guidance for Canadians.

Expenditure Profile

Since 2005, the OPC has seen a steady increase in funding, activities and expenditures. Over the past two years, the Office has started to reduce the backlog of privacy investigations and has increased the number of Commissioner-initiated investigations. In the past year, the Office received additional funding to further

reduce the backlog of privacy investigations, expand public outreach, and implement the internal audit initiative. Part of the spending trends cover expenditures related to collective agreements, combined with contributions to employee benefit plans.



Voted and Statutory Items

This table shows the voted items that Parliament approved through the Main Estimates with its supply bills. The statutory items are displayed for information purposes only.

| (\$000) | | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 | | | |
|------------------------|---|-----------------|-----------------|------------------|----------------|-------------------|-----------------|
| Vote or Statutory Item | Truncated Vote or Statutory Wording | Actual Spending | Actual Spending | Planned Spending | Main Estimates | Total Authorities | Actual Spending |
| 45 | Program expenditures | 14,446 | 15,677 | 17,050 | 15,898 | 20,704 | 20,473 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 1,270 | 1,453 | 1,929 | 1,929 | 1,664 | 1,664 |
| Total | | 15,716 | 17,130 | 18,979 | 17,827 | 22,368 | 22,137 |

The actual spending difference of \$5 million between 2007-2008 and 2008-2009 is primarily attributable to higher costs to deliver programs in light of legislative requirements triggered by the *Federal Accountability Act*, efforts to reduce the backlog of privacy investigations, expanded public outreach initiatives, the establishment of an internal audit function, and pay increases under the collective agreement, combined with the resulting contributions to employee benefit plans.

Section II: Analysis by Program Activity

2.1 Strategic Outcome

| Strategic Outcome: The privacy rights of individuals are protected. | |
|--|--|
| Expected Result | Performance Indicator |
| <i>Ultimate Outcome for Canadians</i> | |
| The OPC plays a lead role in influencing federal government institutions and private-sector organizations to respect the privacy rights of individuals and protect their personal information. | Extent and direction of change in the privacy practices of federal government institutions and private-sector organizations. |

The activities carried out to support all four OPC Program Activities described in Section II have contributed to making progress toward the Strategic Outcome in 2008-2009. Sub-sections 2.2 to 2.5 detail the OPC performance against the expected results and performance indicators for each Program Activity, the sum of which will inform the ultimate-level indicator that the OPC will report upon in the 2010-2011 Departmental Performance Report, once the Office has completed the full implementation of its performance measurement strategy.

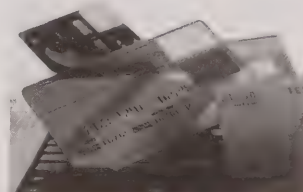
Each of the following sub-sections discusses one of the four Program Activities by:

- describing what is involved in the Program Activity (defined as per the implementation of the Management, Resources and Results Structure Policy);
- reporting on resource use in 2008-2009;
- presenting a summary of OPC performance in relation to expectations, including a performance status indicator using the TBS scale (refer to Section 1.2 for a description of the scale);
- discussing what benefits Canadians derived from the activities delivered by the OPC, providing an overall analysis of its performance in 2008-2009, and identifying some lessons learned from this year's activities to continue to improve in the future.

2.2 Program Activity 1: Compliance Activities

Activity Description

The OPC is responsible for investigating complaints and responding to inquiries received from individuals and organizations that contact the OPC for advice and assistance on a wide range of privacy-related issues. The OPC also assesses, through audits and reviews, how well organizations are complying with requirements set out in the two federal privacy laws and provides recommendations on privacy impact assessments (PIAs) pursuant to a Treasury Board Secretariat Policy⁴. A legal team provides specialized legal advice and litigation support, and a research team furnishes senior technical and risk-assessment support.



⁴ http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/pia-pefr/siglist-eng.asp

Program Activity 1: Compliance Activities

| 2008-2009 Financial resources (\$000) | | | | 2008-2009 Human resources (FTEs) | | |
|---------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| Planned Spending | Main Estimates | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 10,537 | 9,675 | 12,198 | 12,403 | 103 | 94 | 9 |

| Expected Results | Performance Indicators | Performance Summary | Performance Status |
|---|--|--|--------------------|
| <i>Intermediate Outcomes</i> | | | |
| Individuals receive effective responses to their inquiries and complaints. | Timeliness ⁵ of OPC responses to inquiries and complaints | <p>The Office responded to 11,750 inquiries (oral and written) in 2008-2009; 97 percent within the 30-day service standard.</p> <p>For complaints, timeliness is measured by the time to close a file and the size of backlog of files. The calculation of turnaround time to process a complaint is based on the average number of months between the date of reception of the complaint and the date when findings are made or another type of disposition occurs.</p> <p>To address a serious backlog of complaint investigations, the OPC decided to address the oldest cases first during this reporting period. As a result, average turnaround times became longer as the oldest files were closed. Significant progress was made in reducing the backlog, however, and the Office is on target to eliminate the backlog in 2009-2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> Complaints under PIPEDA: 20.9 months on average to complete 535 complaints in 2008-2009 (16.5 months last year), with the backlog of complaint files going from 344⁶ to 205. Complaints under the <i>Privacy Act</i>: 19.5 months on average to complete 990 complaints in 2008-2009 (14.4 months last year), with the backlog of complaint files going from 575⁷ to 333. | Partially met |
| Federal government institutions and private-sector organizations meet their obligations under federal privacy legislation and implement modern principles of personal information protection. | Extent to which audit, investigation and PIA review recommendations are accepted and implemented over time | <p>Of the three⁷ audits that were completed during 2008-2009, 42 recommendations were made and all but one (98 percent) were accepted by the audit entities at the time of reporting. Follow-up is made two years after reporting to determine the rate of implementation of the recommendations.</p> <p>The OPC initiated its first follow-up audit in January 2008 to assess progress made by the Canada Border Services Agency in implementing the 21 recommendations from a June 2006 audit report. This follow-up was completed in April 2009, therefore results will be reported in the 2009-2010 departmental performance report.</p> | Mostly met |

⁵ As part of a major review of its inquiry and complaint investigation processes, to be completed in 2009-2010, the OPC will set new service standards against which to compare turnaround times. Timeliness of responses will be calculated by: (i) the proportion of complaints completed within service standards and (ii) the reduction of the backlog. In the meantime, actual turnaround times are presented in 2008-2009, along with a report on the backlog.

⁶ Adjusted to a new definition of backlog adopted as of April 1, 2008 to include all files older than a year from acceptance.

⁷ The three audits completed in 2008-2009 were: (1) Privacy Management Frameworks of Selected Federal Institutions (Feb. 12, 2009) http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/pmf_20090212_e.pdf; (2) Privacy Audit of Canadian Passport Operations (Dec. 4, 2008) http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/pc_20081204_e.pdf; (3) Audit of Equifax Canada Inc. (April 2008).

| Expected Results | Performance Indicators | Performance Summary | Performance Status |
|------------------|------------------------|---|--------------------|
| | | <p><i>Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)</i></p> <p>The Commissioner's investigation recommendations were accepted in 13 of the 17 (76 percent) PIPEDA-related investigations where specific recommendations were made. Of the four remaining cases, two cases were settled by the parties prior to being heard by the Federal Court, one case is being litigated and, in the fourth, the OPC decided against proceeding with litigation.</p> <p><i>Privacy Act</i></p> <p>Under the <i>Privacy Act</i>, no preliminary report of findings is issued and, in the past, recommendations were rarely made. However, in 2008-2009, the Commissioner did make recommendations in 25 cases (including two cases closed at the very end of the year such that acceptance is not yet determined), which were accepted in 13 cases (57 percent). The recommendations that were not accepted all relate to the same issue. The OPC will continue to pursue this issue through other avenues.</p> <p>From April 1, 2008 to March 31, 2009, the OPC was involved in 13 litigation cases related to PIPEDA and one related to the <i>Privacy Act</i> in order to promote compliance with federal privacy legislation. Some of these cases are still before the courts. Four cases were settled to the satisfaction of the Commissioner and the parties (three cases prior to, and one case after, the Commissioner's Notice of Application in the Federal Court of Canada). In two cases, the Commissioner requested to be removed as an improperly named respondent, to which the courts agreed. In three cases, the courts rendered judgments that clarified legal obligations, thus facilitating compliance with privacy legislation.</p> | Partially met |

| Expected Results | Performance Indicators | Performance Summary | Performance Status |
|--|--|--|--------------------|
| | | <p>Privacy Impact Assessment (PIA)</p> <p>In 2009-2010, the OPC will implement a formal process to follow up on the implementation status of recommendations made through investigations.</p> <p>During 2008-2009, the OPC received a total of 64 PIAs, which represents a slight increase from the 60 received in the previous reporting period, and completed 31 reviews. The OPC received written responses to 62 PIA review letters (issued in either the current or previous fiscal year), a significant (94 percent) increase from the 32 responses received during the previous reporting period.</p> <p>Federal departments are under no obligation to respond to the OPC PIA reviews or to implement their recommendations. Moreover, when responses are received, agreement is not always explicitly outlined. However, the Office notes that an increasing number of departments are showing a higher level of engagement and co-operation during the PIA process. And although not all departments respond to the Office's advice formally through letters, many comments are exchanged at all stages of PIA development through on-going consultation with departmental officials.</p> | Mostly met |
| <i>Immediate Outcomes</i> | | | |
| The process to respond to inquiries and investigate complaints is effective and efficient. | Timeliness of OPC responses to inquiries and complaints | Refer to performance information for the same indicator earlier in this table. | Partially met |
| The process to conduct audits and reviews is effective and efficient, including effective review of privacy impact assessments (PIAs) for new and existing government initiatives. | Proportion of audits completed as scheduled and within planned times | Two of the three audits (67 percent) completed during the reporting period were within planned times. Nine other audits were commenced during 2008-2009, of which seven are still ongoing and two were cancelled once it was determined that an audit was not required. | Partially met |
| | Proportion of PIA reviews completed within planned timelines | <p>Six of the 31 PIA reviews (19 percent) completed in 2008-2009 were processed within the standard 90-day time. At the end of the year, there were 94 PIAs on hand, either in backlog (48) or at various stages of the review process (46).</p> <p>Due to staffing shortages, a backlog of PIA submissions accrued during the reporting period and the OPC was unable to meet its goal of improving the timeliness of PIA reviews during the year.</p> | Not met |

Benefits for Canadians from this Program Activity

In responding to inquiries, the OPC informs Canadians of their privacy rights. In conducting complaint investigations, audits and PIA reviews, the Office establishes whether government institutions and private-sector organizations plan to and/or collect, use, disclose, retain and dispose of Canadians' personal

information in accordance with the privacy protections included in the two Canadian privacy laws. Where non-compliance is identified, the OPC takes action to influence change aimed at protecting the privacy rights of individuals. In some cases, the investigation of one individual's privacy complaint can have huge impact when it leads to improvements that affect a large number of Canadians. In all of its compliance activities, the OPC helps protect the privacy rights of individuals by working to improve the personal information-handling practices of government institutions and private-sector organizations.

Performance Analysis

The OPC significantly reduced the backlog of complaint investigations in 2008-2009 through a number of strategies, including outsourcing some PIPEDA complaints to a legal firm and the recruitment and intensive training of 20 new inquiry and investigation staff. Many of the older complaint files have now been responded to and the OPC is on target to eliminate the rest of the backlog by March 2010. Elimination of the backlog will eventually result in much improved turnaround times and improved service to Canadians.

The OPC audit of the Privacy Management Frameworks of select federal government agencies, published in February 2009, was undertaken concurrently with the Office of the Auditor General of Canada. It was the first time that the two offices worked together and it resulted in a more comprehensive picture of the issues for Parliament. Furthermore, more government institutions than in the previous year responded to the OPC PIA recommendations and requests for information, allowing the Office to influence them to take privacy principles into account in the design and implementation of programs and services.

Lessons learned

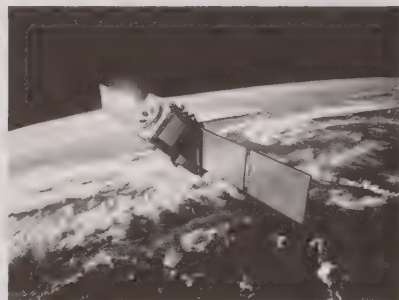
The OPC has had to deal with the departures of trained and experienced investigators in the past year, which inevitably affected the productivity of the investigation team. Management of the investigations and inquiries unit faced a significant challenge in simultaneously reducing the backlog, re-engineering business processes, building a new case management system, and hiring, training and mentoring 20 new staff.

The audit and PIA activities suffered during this period from a human resources shortage, which affected the Office's ability to deliver as planned. The OPC continues to have a backlog of PIA submissions waiting for review, some up to seven months. This may discourage departments from participating in the PIA process in the future, and raises the concern that privacy risks might go unidentified or unmitigated. The OPC is taking concrete steps to address its capacity situation in the PIA unit, along with some restructuring, new procedures to expedite the review of certain priority PIA files, and more informal consultations with departments to assist them in addressing privacy risks faster.

2.3 Program Activity 2: Research and Policy Development

Activity Description

The OPC serves as a centre of expertise on emerging privacy issues in Canada and abroad by researching trends and technological developments, monitoring legislative and regulatory initiatives, providing legal, policy and technical analyses on key issues, and developing policy positions that advance the protection of privacy rights. An important part of the work involves supporting the Commissioner and senior officials in providing advice to Parliament on potential privacy implications of proposed legislation, government programs and private-sector initiatives.



Program Activity 2: Research and Policy Development

| 2008-2009 Financial resources (\$000) | | | | 2008-2009 Human resources (FTEs) | | |
|---------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| Planned Spending | Main Estimates | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 4,542 | 4,386 | 4,699 | 4,633 | 24 | 20 | 4 |

| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
|--|---|--|--------------------|
| <i>Intermediate Outcome</i> | | | |
| Parliamentarians and others have access to clear, relevant information, and timely and objective advice about the privacy implications of evolving legislation, regulations and policies. | <p>Proportion of privacy-relevant cases in which OPC was consulted for advice.</p> <p>Proportion of cases in which the final outcome was more privacy protective than the original version.</p> | Of 47 bills tabled in the House of Commons and Senate in 2008-2009, nine were assessed to have potential privacy impacts. The OPC was asked to appear on two of the nine bills: Bill S-2, <i>An Act to Amend the Customs Act</i> and Bill C-11, <i>Human Pathogens and Toxins Act</i> . Neither has yet received Royal Assent to establish whether the final outcome was more privacy protective than the original version. The others included private members' bills that were not on the order of precedence, one government bill was withdrawn and others either died with the suspension of Parliament or had not reached Committee stage by the end of the fiscal year. | Met all |
| <i>Immediate Outcomes</i> | | | |
| The work of Parliamentarians is supported by an effective capacity to identify and research privacy issues, and to develop policy positions for the federal public and private sectors that are respectful of privacy. | Key privacy issues identified and positions articulated to influence the evolution of bills through the departmental drafting stage and the legislative process | <p>The OPC provided 13 submissions and policy positions relating to potential privacy implications of proposed legislation and/or government initiatives.</p> <p>OPC officials offered extensive comment on various subjects, including an overview of commercial privacy law in Canada for foreign investment officers; privacy and the use of deep packet inspection technologies; proper disclosure of employee medical information; personal information as defined by federal private-sector statute, and regional approaches to data protection.</p> | Met all |
| Knowledge about systemic privacy issues in Canada is enhanced through research, with a view to raising awareness and improving privacy management practices. | Key privacy issues identified, analysed, and potential impacts assessed. | <p>Research capacity continued to focus on issues of interest and concern to Canadians, building internal specialities in technological, small business and youth issues in particular.</p> <p>Internal and commissioned research conducted in 2008-2009 examined the privacy implications of several new technologies, including the deep packet inspection techniques used in telecommunications network management; online social networking; electronic health records, and aspects of personal mobile technology.</p> <p>The OPC organized two workshops in 2008-2009 to highlight issues of concern under the <i>Privacy Act</i>: the first focused on possible reforms to the Act, and the second brought together academics and civil society representatives to discuss the long-term implications of the security measures associated with the Vancouver 2010 Olympic Games.</p> | Met all |

| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
|------------------|------------------------|---|--------------------|
| | | <p>In 2008-2009, 24 research papers were issued by the OPC on a variety of privacy topics and eight research projects were either completed or well underway.</p> <p>The Contributions Program was focused in 2008-2009 to promote research and activities in support of the OPC's four priority privacy issues. The Program also solicited proposals for public education activities in support of the OPC mandate.</p> <p>A total of 10 projects were approved for \$406,923 in funding to conduct research and public education in emerging privacy issues (Refer to the OPC website for a list of recipient organizations and their approved projects: http://www.priv.gc.ca/media/nr-c/2008/nr-c_080623_e.cfm)</p> | Met all |

Benefits for Canadians from this Program Activity

By examining federal programs and policies that touch on privacy, business processes that affect information security, and innovative technologies that pose challenges to personal privacy, the OPC is helping raise awareness of privacy issues among Canadians. Through its research programs, the Office also advances knowledge about privacy issues, in Canada and abroad, among institutions, businesses and the Canadian public.

Performance Analysis

The OPC brought timely advice before Parliamentarians on a number of proposed legislative measures in 2008-2009, while also engaging with federal government departments and agencies. The OPC's research activities contributed to national and international debate on privacy issues, particularly with respect to the growing impact of technology on Canadians' privacy rights.

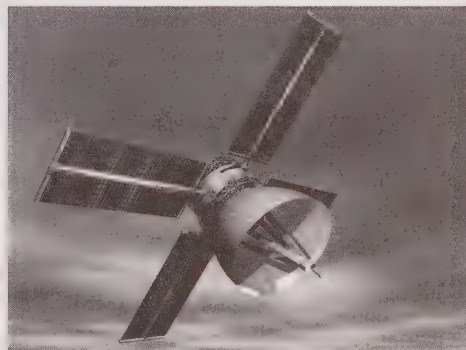
Lessons learned

The Office continued to refine and update its approach to monitoring Parliamentary activity related to privacy, and will be staffing a full-time position to help co-ordinate this work in 2009-2010. In its research function, the OPC will continue to collaborate with other privacy offices, advocates, civil society, the private sector and international partners in order to maximize the impact of its work. This is especially important as many of the issues confronting the OPC are global in scope.

2.4 Program Activity 3: Public Outreach

Activity Description

The OPC delivers a number of public awareness and communications activities, including speaking engagements and special events, media relations, and the production and dissemination of promotional and educational material. Through public outreach activities, individuals have access to information about privacy and personal data protection that enables them to protect themselves and exercise their rights. The activities also allow organizations to understand their obligations under federal privacy legislation.



Program Activity 3: Public Outreach

| 2008-2009 Financial resources (\$000) | | | | 2008-2009 Human resources (FTEs) | | |
|---------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| Planned Spending | Main Estimates | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 3,900 | 3,766 | 5,471 | 5,101 | 23 | 30 | 7 |

| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
|--|---|--|--------------------|
| <i>Intermediate Outcomes</i> | | | |
| Individuals have relevant information about privacy rights and are enabled to guard against threats to their personal information. | Target audience reached with OPC public education materials | <p>OPC officials were cited in the media hundreds of times on hot privacy issues, including enhanced driver's licences, privacy and the 2010 Olympics, airport security, Google Street View, identity theft, and the collection of personal information in retail settings. Close to 30 press releases were disseminated on a variety of issues, such as the Office's audits of federal institutions, annual reports to Parliament, investigation of a privacy breach under PIPEDA, public opinion poll findings, and a joint release with the provinces on children and online privacy issues. The OPC also initiated two innovative audio news release campaigns, which received significant broadcast coverage.</p> <p>The OPC produced about 15 new publications, including annual reports and audits, and guides for businesses and individuals on a variety of issues. The most popular publications were a PIPEDA guide for businesses (which has recently been updated); a privacy breach handbook, and an overview of issues and trends over the first seven years of PIPEDA.</p> <p>Each year, the number of visitors to the OPC's website grows steadily. On average, there were more than 140,000 hits per month, for a total of 1.7 million in the fiscal year. The OPC website was completely redesigned to respond to focus group recommendations. It is now Web 2.0 compliant, where appropriate and incorporates the OPC's new brand. Navigation on the site has also been improved significantly, giving visitors better access to the information they seek.</p> <p>As well, the OPC launched a youth privacy website, with information for youth, parents, teachers including tip sheets, animated videos and lesson plans. The site also launched a first-ever Youth Privacy Video contest, which encouraged high school students to submit short videos exploring privacy concerns. Building on such initiatives, the OPC is expanding its marketing efforts for the following year, with more public education materials for young Canadians, their parents and their teachers.</p> | Met all |

| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
|--|---|--|--------------------|
| Individuals have relevant information about privacy rights and are enabled to guard against threats to their personal information. | Target audience reached with OPC public education materials | A new OPC e-newsletter was launched and there were two editions in 2008-2009. The e-newsletter provides a snapshot of the role and activities of the OPC, and promotes new tools and information available on the website. New privacy illustrations were also created – in editorial cartoon style – highlighting a variety of important privacy issues in a simple, straightforward and humorous way. These illustrations were used on the OPC website, in presentations and in other materials. | Met all |
| Federal government institutions and private-sector organizations understand their obligations under federal privacy legislation. | Degree of organizational awareness and understanding of privacy responsibilities ⁸ | <p>In February 2009, the Office published its audit report on the privacy management frameworks of Elections Canada, Human Resources and Social Development Canada/Service Canada, and the Canada Revenue Agency. The audit examined: the structures, policies, systems and procedures in place in those institutions to ensure accountability, co-ordinate privacy work, manage privacy risks, and ensure compliance with the <i>Privacy Act</i>. The audit found that the privacy management frameworks of two of the federal institutions are reasonably robust, but require improvement, while there are gaps with respect to the way personal information is managed by two other institutions.</p> <p>In its 2007 Audit of PIAs, the most recent reference on the quality of PIAs, the OPC found that PIAs completed by federal departments did not fully document the analysis of privacy issues. Of the nine entities examined, only three had "mature" PIA environments (level 4 on a scale of 1 to 5). The audit had also polled 47 federal institutions. It found that while 89 percent indicated that they used personal information in delivering their programs and services, only 32 percent said they had a formal management framework in place to support the conduct of PIAs.</p> | Mostly met |
| <i>Immediate Outcomes</i> | | | |
| Individuals receive and have easy access to relevant information about privacy and personal data protection, enabling them to better protect themselves and exercise their rights. | Target audience reached with OPC public education materials | Refer to performance information for the same indicator earlier in this table. | Met all |

⁸ This performance indicator was included in the 2008-2009 RPP but has since been modified so as to present some private-sector data only once every other year. Because the OPC last polled a sector of private industry in 2007-2008, the next survey will be conducted in 2009-2010. In the public sector, awareness is now assessed based on the quality of PIAs submitted for review. This year's DPR reports on some information related to public-sector organizations, using the 2009 Audit of the Privacy Management Frameworks of Selected Federal Institutions http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/pmf_20090212_e.asp and the 2007 Audit: Assessing the Privacy Impacts of Programs, Plans, and Policies (http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/pia_200710_e.cfm).

| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
|---|--|--|--------------------|
| Federal government institutions and private sector organizations receive useful guidance on privacy rights and obligations, contributing to better understanding and enhanced compliance. | Target audience reached with OPC policy positions, promotional activities and promulgation of best practices | <p>In 2008-2009, the OPC launched several new tools and resources for organizations, including brochures on the <i>Privacy Act</i> and PIPEDA, a PIPEDA self-assessment tool for businesses, and guidelines for retailers on the collection of driver's licence information and for companies processing personal information across borders. The OPC also published and promoted public opinion polling data specific to retail issues, and initiated more widespread public opinion polling on key privacy issues.</p> <p>The OPC continues to provide guidance to federal departments and agencies to ensure privacy issues are addressed during the planning of new programs. For example, the Office raised concerns about safeguarding the personal information of Canadians in relation to the enhanced drivers licence programs being implemented in several provinces. As a result of the Commissioner's concerns, the Canada Border Services Agency committed to ensuring that custody and control of the personal information of Canadians would remain in Canada.</p> <p>The OPC also reached out to organizations through numerous appearances, media statements and resolutions in order to articulate its positions on important privacy matters such as youth privacy, the collection of driver's licence information in the retail sector, the DNA databank, the 2010 Olympics and breach notification.</p> <p>In the past year, the OPC organized a workshop on the Vancouver 2010 Olympics and held subsequent meetings with federal officials to raise concerns about the privacy impact of security and surveillance measures associated with the Olympics and to propose measures to protect privacy within that context.</p> <p>In addition, with the hiring of a full-time representative in Atlantic Canada, the OPC has begun meeting with provincial and regional Chambers of Commerce and other business associations to build partnerships, develop outreach activities, and provide relevant and local information to Canadian businesses.</p> | Met all |

Benefits for Canadians from this Program Activity

By raising organizations' awareness of their obligations under federal privacy laws and furnishing them with tools and information to better protect the personal information in their care, the OPC is helping to strengthen the privacy protections enjoyed by Canadians. The Office also directs communications and outreach activities specifically at individuals, thus heightening their awareness of their rights and abilities to exercise them. With a better understanding of the issues, Canadians are also better equipped to protect their personal information and reduce their privacy risks.

Performance Analysis

Communications and public awareness activities in 2008-2009 were significant. As a measure of impact, there was a steady increase in several indicators, including web hits, publications produced and disseminated and speeches delivered. The OPC also explored alternative approaches to communicating with Canadians so as to generate the most impact from its public education activities. These included targeted activities such as the youth privacy website, contests, videos, audio news releases and increased visibility at events. It will be important to sustain the momentum gained by these public awareness initiatives in 2009-2010.

Lessons learned

As the issues become more complex and involve new technologies and other influences, the OPC recognizes that it must remain current and continuously explore new strategies for reaching key audiences. One important lesson the OPC has derived from its experiences is that outreach activities have greater impact when they are planned and implemented with public- and private-sector partners.

2.5 Program Activity 4: Internal Services

Activity Description

Internal Services support an organization's programs and other corporate obligations. As a small entity, the OPC's internal services include two sub-activities: governance and management support, and resource management services (which also incorporate asset management services). Given the specific mandate of the OPC, communications services are not included in Internal Services, but rather form part of Program Activity 3 – Public Outreach. Legal services are also excluded. Because of the OPC's legislated requirement to pursue court action as appropriate under the two federal privacy laws, legal services form part of Program Activity 1 – Compliance Activities and Program Activity 2 – Research and Policy Development.

To be consistent with the presentation of resources in the 2008-2009 Report on Plans and Priorities, this performance report presents resources associated with Internal Services as being integrated with the three other Program Activities of the Office (refer to Sections 2.2, 2.3 and 2.4 for an allocation by Program Activity).

| Program Activity 4: Internal Services | | | |
|---|---|--|--------------------|
| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
| <i>Intermediate Outcome</i> | | | |
| The OPC achieves a standard of organizational excellence, and managers and staff apply sound business management practices. | Ratings against Management Accountability Framework - MAF | Because the Commissioner is an independent Officer of Parliament, the OPC is not subject to a MAF assessment by Treasury Board Secretariat. Nonetheless, the Office conducts a comprehensive self-assessment exercise against the MAF every two years. In September 2008, the OPC completed its second self-assessment, which indicated an overall improvement in its management practices. In 2008-2009, 60 percent of MAF areas were acceptable or strong, up from 40 percent the previous year. | Mostly met |

| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
|---|---|--|--------------------|
| The OPC achieves a standard of organizational excellence, and managers and staff apply sound business management practices. | Ratings against Management Accountability Framework – MAF | Areas where OPC's management practices meet or exceed expectations are: values-based leadership and organizational culture; corporate performance framework; corporate management structure; quality of analysis in TB submissions; quality of performance reporting; corporate risk management, fair workplace; information management; IT management; project management; procurement, and alignment of accountability instruments. Areas where OPC has opportunities for improvement are: quality and use of evaluation; managing organizational change; sustaining the workforce; asset management; financial management and control; internal audit; management of security and business continuity, and citizen-focused service. | |
| <i>Immediate Outcomes</i> | | | |
| Key elements of the OPC Management Accountability Framework (MAF) are integrated into management practices and influence decision-making at all levels. | Ratings against Management Accountability Framework - MAF | Refer to performance information for the same indicator in the row above. | Mostly met |
| The OPC has a productive, principled, sustainable and adaptable workforce that achieves results in a fair, healthy and enabling workplace. | Employee satisfaction; number of grievances received; quality of labour relations; retention of staff | <p><u>Employee satisfaction</u></p> <p>The federal public service launched the third Public Service Employee Survey in the fall of 2008. The OPC participation rate in the survey increased to 65 percent from the 40 percent who took part in the last survey in 2005. Once survey data become available, the OPC will look for information to assist in addressing workplace issues, including the retention of qualified employees.</p> <p><u>Number of grievances received</u></p> <p>During 2008-2009, the OPC received three formal grievances (one of them a group grievance) and addressed a number of informal staff relations issues. No formal complaint relating to the staffing process was received.</p> <p><u>Quality of labour relations</u></p> <p>The Office fosters ongoing dialogue among employees through all-staff meetings at both the organizational and branch levels. There is also dialogue with bargaining agents at labour management and health and safety committees. As well, the development of a manager's toolkit will strengthen human resources management practices across the organization.</p> <p><u>Retention of staff</u></p> <p>With the influx of 69 new employees (20 of them recruited as investigation and inquiry officers), the rate of departure decreased from 42 percent in 2007-2008 to 16 percent in 2008-2009.</p> | Mostly met |

| Expected Results | Performance Indicators | Actual Performance | Performance Status |
|---|--|--|--------------------|
| HR management practices reflect new accountabilities stemming from the <i>Public Service Modernization Act</i> and the <i>Public Service Employment Act</i> . | Full, unconditional staffing delegation from the PSC; human resources planning is integrated into business planning at the OPC | <p><u>Full, unconditional staffing delegation from the Public Service Commission</u></p> <p>The OPC prepared comprehensive annual reports, as required within government, which serve as a measure of the Office's accountability in the human resource program. Feedback on reports submitted by the OPC in 2008-2009 was very positive. The OPC maintains its full, unconditional staffing delegation from the Public Service Commission.</p> <p><u>Human resources planning is integrated into business planning at the OPC</u></p> <p>The Integrated Business and Human Resources Plan includes branch-level business activities. In addition, HR and Finance specialists meet jointly with branch managers to discuss current and future resource requirements.</p> | Met all |
| Managers and staff demonstrate exemplary professional and ethical conduct in all of their work, and are responsive to the highly visible and complex nature of the environment in which they operate. | Feedback from employees on fairness, respect and engagement | <p>In 2008-2009, the formal training program for new investigators included senior management representatives and staff being engaged in an interactive dialogue about values and ethics.</p> <p>As part of the performance management program, senior managers are assessed on key leadership competencies, including values and ethics. One harassment-related incident was reported in 2008-2009 for a staff complement of 150 FTEs; upon investigation, the incident was determined to be not well founded.</p> | Met all |
| The performance of the OPC is defined, measured and reported upon regularly in a meaningful and transparent manner. | OPC reports, particularly RPP and DPR, are well received by Central Agencies and stakeholders | Based on informal comments from Parliamentarians, Parliamentary Committee members and Treasury Board Secretariat officials, the OPC continued to receive positive feedback on its annual reports, Report on Plans and Priorities and Departmental Performance Report in 2008-2009. | Met all |

Performance Analysis

The OPC has either met or mostly met all of its performance expectations under this Program Activity. The Office is satisfied that it has a solid foundation of internal services to support the effective delivery of its privacy business.

Lessons learned

Thanks to the implementation of the Integrated Business and Human Resources Plan 2008-2011 and an assertive approach toward recruitment and retention, the OPC was fully staffed as of March 31, 2009, based on the allocated FTEs for 2008-2009. In fact, at year end, effective risk management meant that the OPC had a staff complement greater than its annual target, knowing that the FTE allocation would rise again in 2009-2010, in the context of the 2008 Business Case. Much effort continues to be invested in human resources management and the results have been encouraging. The task now is to maintain the momentum in a competitive employment market.

Section III: Supplementary Information

This section presents the financial highlights for 2008-2009 and other items of interest. Audited financial statements can be found on the OPC website.

3.1 Financial Highlights

Condensed Statement of Financial Position

As at March 31

| | % Change | 2008-2009 (\$000) | 2007-2008* (\$000) |
|------------------------|----------|----------------------|-----------------------|
| Total Assets | 60% | 5,259 | 3,283 |
| Total Liabilities | 76% | 7,110 | 4,044 |
| Total Equity of Canada | 143% | (1,851) | (761) |
| Total | 60% | 5,259 | 3,283 |

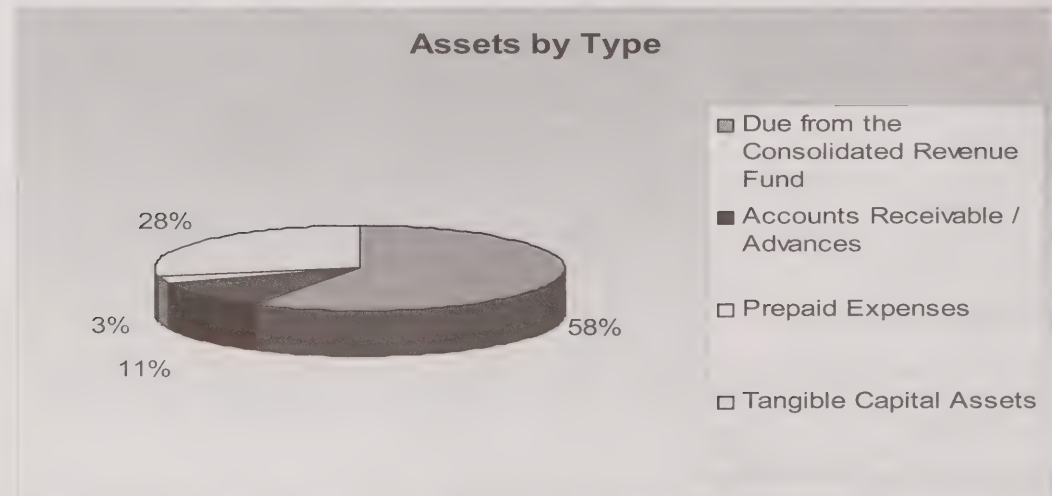
*Restated

Condensed Statement of Operations

For the Period ending March 31

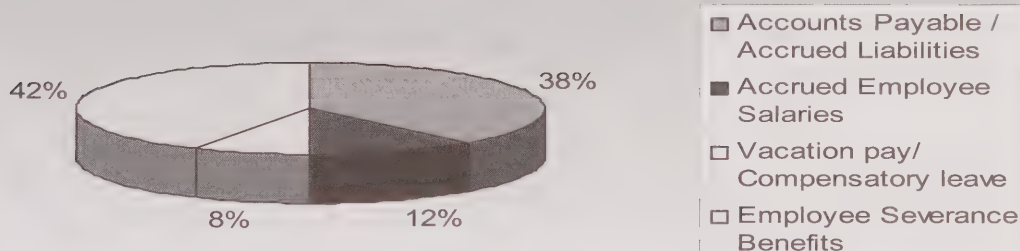
| | % Change | 2008-2009 (\$000) | 2007-2008* (\$000) |
|------------------------|----------|----------------------|-----------------------|
| Total Expenses | 37% | 25,474 | 18,584 |
| Net Cost of Operations | 37% | 25,474 | 18,584 |

*Restated



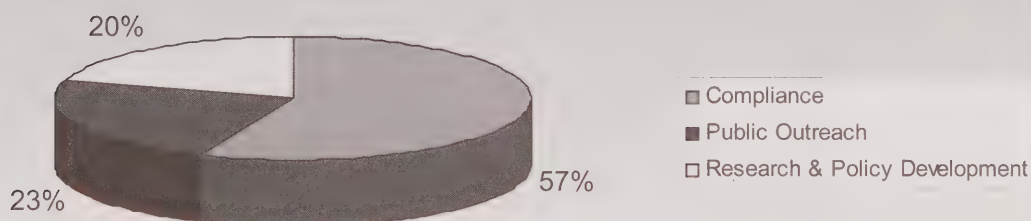
Total assets were \$5.259M at the end of 2008-2009, an increase of \$1.976M (60 percent) over the previous year's total assets of \$3.283M. Of the total assets, \$3.079M (58 percent) were due from the Consolidated Revenue Fund. Accounts receivable and advances represented \$0.554M (11 percent) while prepaid expenses and tangible capital assets represented 3 percent and 28 percent of total assets respectively.

Liabilities by Type



Total liabilities were \$7.110M at the end of 2008-2009, an increase of \$3.066M (76 percent) over the previous year's total liabilities of \$4.044M. Employee severance benefits represented the largest portion of liabilities at \$2.986M or 42 percent of the total. Accounts payable and accrued liabilities represented a slightly smaller portion of the total liabilities, at \$2.70M or 38 percent). Vacation pay and Compensatory leave and accrued employee salaries accounted for 8 percent and 12 percent of total liabilities, respectively.

Expenses - Where Funds Go



Total expenses for OPC were \$25.474M in 2008-2009. The largest share of the funds, \$14.352M or 57 percent, was spent on compliance activities, while public outreach efforts represented \$5.938M, or 23 percent of total expenses. Research and policy development accounted for the remainder of the expenditures, at \$5.184M, or 20 percent of the total.

Audited Financial Statements

Information on OPC's audited financial statements can be found at the following link:
http://www.priv.gc.ca/information/an-av_e.cfm#contenttop

3.2 Other Items of Interest: Legislation Administered by the Privacy Commissioner

| | |
|---|---|
| <i>Privacy Act</i> | R.S., 1985, ch. P-21, amended 1997, c.20, s. 55 |
| <i>Personal Information Protection and Electronic Documents Act</i> | 2000, c.5 |

Statutory Annual Reports, other Publications and Information

Statutory reports, publications and other information are available from the Office of the Privacy Commissioner of Canada, 112 Kent Street, 3rd Floor, Ottawa, ON K1A 1H3; tel.: (613) 995-8210, and on the OPC's website at www.priv.gc.ca

États financiers vérifiés

On trouvera de l'information sur les états financiers vérifiés du CPVP en suivant le lien suivant : http://www.priv.gc.ca/information/an-av_f.cfm.

3.2 Autres sujets d'intérêt : lois administrées par la commissaire à la protection de la vie privée

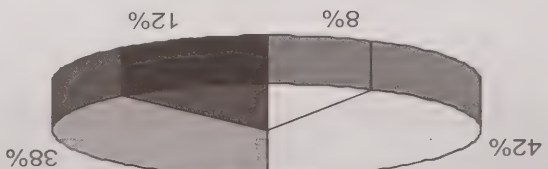
| | |
|--|---|
| Loi sur la protection des renseignements personnels | L.R.C. (1985), ch. P-21, modifié en 1997, ch. 20, art. 55 |
| Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques | 2000, ch. 5 |

Rapports annuels législatifs, autres publications et renseignements

On peut se procurer les rapports législatifs, les publications et d'autres renseignements auprès du Commissariat à la protection de la vie privée, 112, rue Kent, 3^e étage, Ottawa (Ontario) K1A 1H3, par téléphone au 613-995-8210 et sur le site Web du CPVP à www.priv.gc.ca.

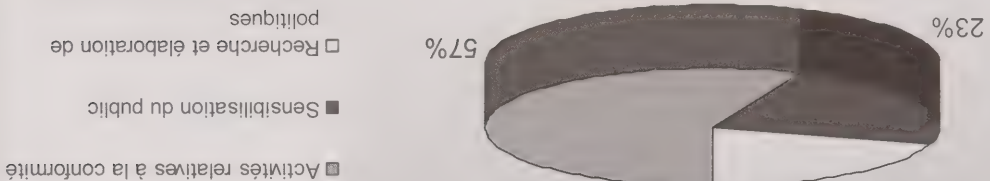
Passif par type

- Créditeurs/Charges à payer
- Salaires à payer aux employés
- Indemnités de vacances et congés
- Indemnités de départ



Le passif total atteignait 7,110 M\$ à la fin de 2008-2009, soit une hausse de 3,066 M\$ (76%) par rapport aux résultats de 4,044 M\$ de l'exercice antérieur. Les indemnités de départ des employés constituaient la portion la plus lourde du passif, à savoir 2,986 M\$ ou 42% du total. Les créditeurs et les charges à payer représentaient une portion légèrement plus petite du passif total, soit 2,70 M\$ ou 38%. Les indemnités de vacances et congés compensatoires et les salaires à payer aux employés constituaient respectivement à 8 % et 12 % du passif total.

Dépenses - Répartition des fonds



Les dépenses totales pour le CPVP s'élevaient à 25,474 M\$ en 2008-2009. La proportion la plus élevée des fonds, à savoir 14,352 M\$ ou 57%, était consacrée aux activités relatives à la conformité, tandis que la sensibilisation du grand public représentait 5,938 M\$ ou 23% des dépenses totales. Les efforts de la recherche et l'élaboration de politiques constituaient le reste des dépenses, c'est-à-dire 5,184 M\$ ou 20% du total.

Section III : Renseignements supplémentaires

La présente section comporte les points saillants financiers pour 2008-2009 ainsi que d'autres éléments d'intérêt. On trouvera les états financiers vérifiés sur le site Web du CPVP.

3.1 Points saillants financiers

État sommaire de la situation financière
Au 31 mars

| | Variation | (en %) | 2008-2009 | 2007-2008* |
|------------------|-----------|---------|-----------|------------|
| Total de l'actif | 60 % | 5 259 | 3 283 | |
| Total du passif | 76 % | 7 110 | 4 044 | |
| Avoir du Canada | 143 % | (1 851) | (761) | |
| Total | 60 % | 5 259 | 3 283 | |

* Redressé

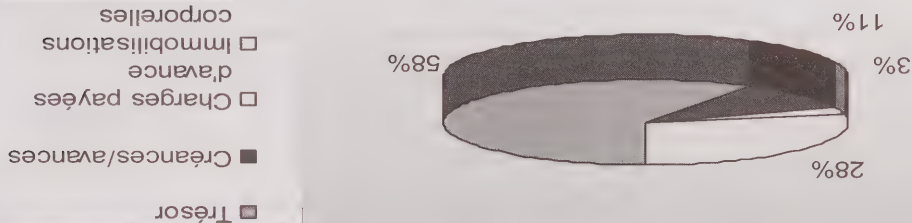
État sommaire des résultats

Pour la période se terminant le 31 mars

| | Variation | (en %) | 2008-2009 | 2007-2008* |
|-------------------------|-----------|--------|-----------|------------|
| Total des dépenses | 37 % | 25 474 | 18 584 | |
| Coût net des opérations | 37 % | 25 474 | 18 584 | |

* Redressé

Actifs par type



Le total de l'actif s'élevait à 5,259 M\$ à la fin de 2008-2009, soit une hausse de 1,976 M\$ (60 %) par rapport au total de l'actif de l'année précédente qui était de 3,283 \$. De ce montant, 3,079 M\$ (58 %) était à recevoir du Trésor. Les créances et les avances représentaient 0,554 M\$ (11 %) alors que les charges payées d'avance et les immobilisations corporelles représentaient 3 % et 28 % respectivement du total de l'actif.

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Rendement réel | État du rendement |
|--|---|--|---------------------------------|
| Les gestionnaires et le personnel affichent un comportement éthique exemplaire dans toutes leurs activités, et sont capables de s'adapter au caractère hautement médiatique et complexe du milieu dans lequel ils travaillent. | Rétroaction des employés sur l'équité, le respect et la participation. | En 2008-2009, le programme de formation officielle des nouveaux enquêteurs incluait des représentants de la haute direction et du personnel, qui ont ouvert un dialogue interactif sur les valeurs et l'éthique. Dans le cadre du programme de gestion du rendement, les cadres supérieurs font l'objet d'une évaluation sur le plan des compétences clés en leadership, ce qui inclut les valeurs et l'éthique. En 2008-2009, on recense un incident lié à du harcèlement pour un effectif de 150 ETP. L'enquête qui s'en est suivie a permis de déterminer que l'incident n'était pas fondé. | Satisfait à toutes les attentes |
| Le rendement du Commissariat est défini, mesuré et fait l'objet de rapports réguliers de façon significative et transparente. | Les rapports du CPVP, en particulier le Rapport sur les plans et les priorités et le Rapport ministériel sur le rendement, sont bien reçus par les organismes centraux et les intervenants. | Si l'on se fie aux observations informelles des parlementaires, des membres des comités parlementaires et de responsables du Secrétariat du Conseil du Trésor, le CPVP a continué d'obtenir une rétroaction positive pour ses rapports annuels, son Rapport sur les plans et les priorités et son Rapport ministériel sur le rendement en 2008-2009. | Satisfait à toutes les attentes |

Analyse du rendement

Le CPVP a satisfait à la majorité des attentes de rendement ou à toutes les attentes établies sous cette activité de programme. Le Commissariat estime posséder une solide assise au chapitre des services internes pour soutenir la prestation efficace de ses opérations axées sur la protection des renseignements personnels.

Leçons retenues

Grâce à la mise en œuvre du Plan intégré des ressources humaines et des activités 2008-2011 de même qu'à une approche efficace en matière de recrutement et de maintien en poste, le CPVP possède un effectif complet depuis le 31 mars 2009, d'après les ETP attribués pour 2008-2009. Pour tout dire, en fin d'exercice, une gestion efficace des risques signifiait que le CPVP disposait d'un effectif supérieur à son objectif annuel, sachant que l'affectation d'ETP augmenterait à nouveau en 2009-2010 dans le contexte de l'analyse de rentabilisation de 2008. Il continue d'investir beaucoup d'efforts en gestion des ressources humaines, et les résultats ont été encourageants. La tâche consiste maintenant à consolider ces acquis dans un marché du travail concurrentiel.

| État du rendement | Rendement réel | Indicateurs de rendement | Résultats prévus |
|-------------------|--|---|---|
| | <p>Nombre de griefs reçus</p> <p>En 2008-2009, le CPVP a reçu trois griefs officiels (l'un d'entre eux étant un grief collectif) et a donné suite de manière informelle à plusieurs enjeux en matière de relations de travail. Il n'a reçu aucune plainte officielle concernant le processus de dotation.</p> <p>Qualité des relations de travail</p> <p>Le Commissariat favorise un dialogue continu parmi les employés par le biais de réunions tout le personnel aux échelons de l'organisation et des directions. Un dialogue est également établi avec les agents de négociation dans les comités patronaux-syndicaux et les comités de santé et sécurité. En outre, l'élaboration d'une trousse d'outils pour les gestionnaires raffermira les pratiques de gestion des ressources humaines dans toute l'organisation.</p> <p>Maintien en fonction des effectifs</p> <p>L'arrivée de 69 nouveaux employés (20 d'entre eux recrutés à titre d'agents chargés des enquêtes et des mandats de renseignements) a permis de diminuer le taux de départ, qui est passé de 42 % en 2007-2008 à 16 % en 2008-2009.</p> | <p>Délégation entière et inconditionnelle des pouvoirs de dotation par la Commission de la fonction publique</p> <p>Le CPVP a préparé des rapports annuels détaillés, comme l'exige le gouvernement, qui servent à mesurer sa responsabilité dans le programme des RH. La rétroaction découlant des rapports présentés par le CPVP en 2008-2009 a été très positive. Le CPVP maintient sa délégation entière et inconditionnelle des pouvoirs de dotation par la CFP.</p> <p>La planification des RH est intégrée à la planification des activités du CPVP</p> <p>Le Plan intégré des ressources humaines et des activités comporte des activités opérationnelles à l'échelon des directions. En outre, les spécialistes des RH et des finances ont tenu une réunion conjointe avec les gestionnaires des directions générales pour discuter des exigences actuelles et futures au chapitre des ressources.</p> | <p>Les pratiques de gestion des RH reflètent les nouvelles responsabilités énoncées dans la Loi sur la modernisation de la fonction publique et la Loi sur l'emploi dans la fonction publique.</p> <p>Délégation entière et inconditionnelle des pouvoirs de dotation par la CFP.</p> <p>Intégration de la planification des RH à la planification des activités du CPVP.</p> |

| Activité de programme 4 : Services internes | | | |
|---|--|--|-------------------------------------|
| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Rendement réel | État du rendement |
| Résultat intermédiaire | | | |
| Le Commissariat atteint une norme d'excellence organisationnelle, et les gestionnaires et le personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités. | Les notes obtenues par rapport au Cadre de gestion — de gestion — CRG. | Comme la commissaire est une agente du Parlement indépendante, le CPVP n'est pas assujéti à une évaluation du CRG par le Secrétaire du Conseil du Trésor. Néanmoins, le Commissariat procède tous les deux ans à un exercice complet d'auto-évaluation en fonction du CRG. En septembre 2008, le CPVP a réalisé sa deuxième auto-évaluation, qui indiquait une amélioration globale de ses pratiques de gestion. En 2008-2009, 60 % des secteurs visés par le CRG étaient acceptables ou forts, comparativement à 40 % l'année précédente. | Satisfait à la plupart des attentes |
| | | Les domaines où les pratiques de gestion du CPVP répondent aux attentes ou les dépassent sont les suivants : leadership et culture organisationnelle fondés sur les valeurs; cadre de rendement ministériel; structure de gestion ministérielle; qualité de l'analyse dans les présentations au C.T.; qualité des rapports sur le rendement; gestion des risques ministériels; milieu de travail équitable; gestion de l'information; gestion de la T.I.; gestion des projets; acquisitions; et concordance des instruments de responsabilité. Les domaines dans lesquels le CPVP pourrait s'améliorer sont les suivants : qualité et utilisation des évaluations; gestion du changement organisationnel; soutien de l'effectif; gestion des biens; gestion et contrôle des finances; vérification interne; gestion de la sécurité et de la continuité des activités; et service axé sur la clientèle. | |
| Résultats immédiats | | | |
| Les éléments essentiels du Cadre de gestion (CRG) du Commissariat de gestion (CRG) sont intégrés aux pratiques de gestion et influent sur le processus décisionnel à tous les niveaux. | Les notes obtenues par rapport au CRG. | Consulter l'information sur le rendement pour le même indicateur qui apparaît ci-dessus. | Satisfait à la plupart des attentes |
| Le Commissariat compte sur un effectif productif, motivé par des principes, viable et souple qui obtient les résultats escomptés dans un milieu de travail équitable, sain et valorisant. | La satisfaction des employés, le nombre de griefs reçus, la qualité des relations de travail, le maintien en fonction des effectifs. | Satisfaction des employés Au cours de l'automne 2008, la fonction publique fédérale a lancé le troisième sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Le taux de participation du CPVP à un tel sondage s'est accru pour atteindre 65 %, comparativement à 40 % lors du sondage de 2005. Une fois que les données du sondage seront disponibles, le CPVP cherchera à obtenir de l'information pour mieux s'attaquer aux enjeux du milieu de travail, notamment le maintien en fonction des employés qualifiés. | Satisfait à la plupart des attentes |

Avantages que les Canadiennes et les Canadiens tirent de cette activité de programme

En sensibilisant les organisations à leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection de la vie privée et en leur fournissant les outils et l'information dont ils ont besoin pour mieux protéger les renseignements personnels sous leur garde, le CPVP aide à raffermir les mesures appréciables par les Canadiennes et les Canadiens pour protéger leur vie privée. Le Commissariat dirige également des activités de communication et de sensibilisation à l'intention d'exprimer des personnes, de telle sorte qu'elles sont mieux informées de leurs droits ainsi que de leurs capacités d'exercer ces droits. Forts d'une meilleure compréhension des enjeux existants, les Canadiennes et les Canadiens sont alors mieux outillés pour protéger leurs renseignements personnels et réduire les risques posés à leur vie privée.

Analyse du rendement

Les activités de communication et de sensibilisation du grand public qui ont eu cours en 2008-2009 étaient d'envergure. On peut en mesurer les répercussions par la hausse constante enregistrée au regard de plusieurs indicateurs, notamment les visites sur les sites Web, les publications produites et distribuées ainsi que les allocutions prononcées. Le CPVP a également examiné des approches différentes pour communiquer avec les Canadiennes et les Canadiens de manière à ce que ses activités ciblées telles que le site Web sur la protection de la vie privée des jeunes, des concours, des vidéos, des communiqués sous forme audio et une présence accrue lors d'événements. Il sera important de continuer sur la même lancée en 2009-2010.

Leçons retenues

Ainsi que les enjeux se complexifient et font intervenir de nouvelles technologies et d'autres facteurs d'influence, le CPVP reconnaît qu'il lui faut garder ses connaissances à jour et explorer sans relâche de nouvelles stratégies pour rejoindre des publics clés. L'une des leçons importantes que le CPVP a tirées de ses expériences est que les activités de sensibilisation ont davantage de répercussions lorsqu'elles sont planifiées et mises en œuvre de concert avec des partenaires des secteurs privé et public.

2.5 Activité de programme 4 : Services internes

Description de l'activité

Les services internes répondent aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes du CPVP, une petite entité, comprennent deux sous-activités : gouvernance et soutien à la gestion, et services de gestion des ressources (qui comprennent également les services de gestion des biens). Étant donné le mandat précis du CPVP, les services de communication ne sont pas compris dans les services internes mais font plutôt partie de l'activité de programme 3 – Sensibilisation du public. De la même manière, les services juridiques sont exclus des services internes au CPVP compte tenu de l'exigence légale d'intenter des poursuites judiciaires en vertu des deux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels, le cas échéant. Les services juridiques font donc partie de l'activité de programme 1 – Activités relatives à la conformité, et de l'activité de programme 2 – Recherche et élaboration de politiques.

En conformité avec la présentation des ressources dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009, le présent rapport sur le rendement indique les ressources liées aux Services internes comme faisant partie intégrante des trois autres activités de programmes du Commissariat (consulter les sections 2.2, 2.3 et 2.4 pour leur affectation par activité de programme).

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Rendement réel | État du rendement |
|--|--|---|--|
| <p>Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé reçoivent des conseils utiles sur les droits et obligations en matière de protection de la vie privée, contribuant ainsi à une meilleure compréhension et à une conformité accrue.</p> | <p>Atteinte des organisations et des organismes grâce aux positions en matière de politiques, aux activités promotionnelles et à la diffusion de renseignements qui traitent les renseignements personnels au-delà des frontières. Le CPVP a également publié et promu des données tirées de sondages d'opinion et ayant trait à des enjeux liés aux commerces de détail, en plus d'avoir amorcé des sondages d'opinion publique plus généralisés sur des enjeux clés en matière de protection de la vie privée.</p> | <p>En 2008-2009, le CPVP lançait plusieurs nouveaux outils et ressources à l'intention des organisations, notamment des brochures concernant la Loi sur la protection des renseignements personnels et la LPRPDE, un outil d'auto-évaluation de la LPRPDE pour les entreprises, des directives destinées aux détaillants en ce qui touche la collecte des renseignements personnels figurant sur le permis de conduire, et des directives destinées aux compagnies qui traitent les renseignements personnels et promeuvent les frontières. Le CPVP a également publié et promu des données tirées de sondages d'opinion et ayant trait à des enjeux liés aux commerces de détail, en plus d'avoir amorcé des sondages d'opinion publique plus généralisés sur des enjeux clés en matière de protection de la vie privée.</p> <p>Le CPVP continue de fournir des directives aux ministères et organismes pour s'assurer que les enjeux relatifs à la protection de la vie privée sont pris en compte durant la planification des nouveaux programmes. Par exemple, le Commissariat a exprimé des inquiétudes à l'égard de la sauvegarde des renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens dans le cadre des programmes sur les permis de conduire améliorés qui sont mis en place dans plusieurs provinces. La formulation de telles inquiétudes a amené l'Agence des services frontaliers du Canada à prendre les mesures nécessaires pour que la garde et le contrôle des renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens restent au Canada.</p> <p>Le CPVP a également pris contact avec des organismes par le biais de nombreuses présentations, déclarations dans les médias et résolutions dans le but de préciser ses positions sur diverses questions importantes en matière de protection de la vie privée telles que la collecte de renseignements personnels sur les permis de conduire dans le secteur de la vente au détail, la banque de données génétiques, les Jeux olympiques de 2010 et les avis d'atteinte à la vie privée.</p> <p>Au cours de la dernière année, le CPVP a organisé un atelier sur les Jeux olympiques de 2010 à Vancouver et tenu des réunions ultérieures en compagnie de responsables fédéraux pour faire valoir des préoccupations relatives aux répercussions qu'engendreront sur la protection de la vie privée les mesures de sécurité et de surveillance mises en place dans le cadre des Jeux olympiques, et pour recommander des mesures de protection de la vie privée dans ce contexte.</p> <p>De plus, l'embauche d'un représentant à temps plein dans le Canada atlantique a permis au CPVP d'amorcer la tenue de réunions avec des chambres de commerce provinciales et régionales ainsi qu'avec d'autres associations d'affaires pour établir des partenariats, élaborer des activités de sensibilisation et fournir de l'information pertinente et locale aux entreprises canadiennes.</p> | <p>Satisfait à toutes les attentes</p> |

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Rendement réel | Etat du rendement |
|------------------|--------------------------|---|-------------------|
| | | <p>Dans sa vérification menée en 2007 sur les EFVP, soit le plus récent outil de référence sur la qualité des EFVP, le Commissariat s'est rendu compte que les ministères fédéraux ne documentaient pas entièrement leur analyse des enjeux liés à la protection de la vie privée lorsqu'ils réalisaient une EFVP. Seulement trois des neuf entités examinées possédaient des environnements bien étoffés en matière d'EFVP (niveau 4 sur une échelle de 1 à 5). La vérification prévoyait également un sondage auprès de 47 institutions fédérales. L'exercice nous a appris que si 89 % des personnes disaient utiliser des renseignements personnels dans l'exécution de leurs programmes et services, seulement 32 % affirmaient avoir en place un cadre de gestion officiel sur lequel fonder la réalisation d'une EFVP.</p> | |

Résultats immédiats

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Les personnes reçoivent des renseignements pertinents sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels, et y ont facilement accès, pour être en mesure de mieux se protéger et d'exercer leurs droits.</p> | <p>Atteinte du public visé par le matériel de sensibilisation du grand public produit par le CPVP.</p> | <p>Consulter l'information sur le rendement pour le même indicateur qui apparaît plus tôt dans le présent tableau.</p> | <p>Satisfait à toutes les attentes</p> |
|--|--|--|--|

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Rendement réel | Etat du rendement |
|--|--|--|--------------------------------------|
| Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection de la vie privée. | Degré de conscientisation et de compréhension des organisations à l'égard de leur responsabilité de protéger la vie privée. ⁸ | <p>En février 2009, le Commissariat publiait son rapport de vérification sur les cadres de gestion en matière de protection de la vie privée au sein d'Élections Canada, de Ressources humaines et Développement social Canada/Service Canada, et de l'Agence du revenu du Canada. L'exercice portait sur les éléments suivants : structures, politiques, systèmes et procédures en place dans ces institutions pour assurer la responsabilité, coordonner le travail axé sur la protection de la vie privée, gérer les risques posés à la vie privée, et veiller à la conformité à l'égard de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Selon les conclusions auxquelles est parvenu le Commissariat, les cadres de gestion en matière de protection de la vie privée étaient raisonnablement solides chez deux de ces institutions fédérales, mais nécessitaient des améliorations, alors qu'on constatait des lacunes dans les modes de gestion des renseignements personnels des deux autres institutions.</p> | Satisfait à la majorité des attentes |

⁸ Cet indicateur de rendement faisait partie du RPP de 2008-2009, mais on l'a modifié depuis afin qu'il présente certaines données du secteur privé une fois tous les deux ans. Comme le dernier sondage mené par le CPVP auprès d'un secteur de l'industrie privée remonté à 2007-2008, le prochain sondage se déroulera en 2009-2010. Dans le secteur public, le degré de sensibilisation est maintenant évalué en fonction de la qualité des EFVP présentées à des fins d'examen. Le RMP de la présente année fait état de certains renseignements ayant trait à des organisations du secteur privé au moyen de la Vérification des cadres de gestion de la protection de la vie privée de certaines institutions gouvernementales en 2009 (http://www.priv.gc.ca/information/pub/affaires/2009/2009_212_f.asp) et de la vérification de 2007 intitulée Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée des programmes, plans et politiques (http://www.priv.gc.ca/information/pub/ar-vr/pla_2007/10_f.cfm).

| Ressources financières 2008-2009 (en milliers de dollars) | | | | | |
|---|-------------------------------|---------------------|------------------|---------|---------|
| Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | | | | |
| Dépenses | Budget principal des dépenses | Dépenses autorisées | Dépenses réelles | Prévues | Réelles |
| 3 900 | 3 766 | 5 471 | 5 101 | 23 | 30 |
| | | | | | 7 |

Activité de programme 3 : Sensibilisation du public

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Rendement réel | Etat du rendement |
|------------------|--------------------------|----------------|-------------------|
|------------------|--------------------------|----------------|-------------------|

Résultat intermédiaire

Les personnes ont accès à des renseignements pertinents sur leur droit à la vie privée et sont en mesure de protéger leurs renseignements personnels contre les risques d'utilisation indue.

Atteinte du public visé par le matériel de sensibilisation du grand public produit par le CPVP.

Les médias ont cité les représentants du CPVP des centaines de fois sur des douzaines de sujets importants ayant trait à la protection de la vie privée, notamment les permis de conduire améliorés, la protection de la vie privée et les Jeux olympiques de 2010, la sécurité dans les aéroports, Google Street View, le vol d'identité et la collecte de renseignements personnels dans les installations de vente au détail. Il y a eu production de près de 30 communiqués de presse sur divers dossiers, tels que les vérifications menées auprès des institutions fédérales, les rapports annuels au Parlement, une enquête en vertu de la LPRPDE sur une atteinte à la protection des renseignements personnels, les constatations d'un sondage d'opinion et un communiqué conjoint avec les provinces sur les enjeux touchant les enfants et la protection de la vie privée en ligne. Le CPVP a également lancé deux campagnes audio de communiqués de presse à caractère novateur, qui ont fait l'objet d'une vaste couverture médiatique.

Le CPVP a produit environ 15 nouvelles publications, y compris des rapports annuels et des vérifications, ainsi que des guides pour les entreprises et les personnes sur divers sujets. Au nombre des publications les plus populaires figurent un guide sur la LPRPDE à l'intention des entreprises (le guide a récemment fait l'objet d'une mise à jour), un manuel sur les atteintes à la sécurité et un survol des enjeux et tendances au cours des sept premières années de la LPRPDE.

Le nombre de visiteurs du site Web du CPVP augmenté à un rythme régulier. On compte en moyenne 140 000 appels de fichier par mois pour un total de plus de 1,7 million par exercice. Le site Web a fait l'objet d'une refonte complète pour répondre aux recommandations d'un groupe de discussion. Il est maintenant conforme à l'environnement Web 2.0, le cas échéant, et à la nouvelle image de marque du CPVP. En outre, la navigation s'est grandement améliorée et donne aux visiteurs un meilleur accès à l'information recherchée.

Ajoutons que le CPVP a lancé un site Web sur la protection de la vie privée des jeunes sur lequel on trouve de l'information à l'intention des jeunes, des parents et des enseignants, y compris des rubriques de conseils, des vidéos animées et des plans de leçon.

Avantages que les Canadiennes et les Canadiens tirent de cette activité de recherche

En examinant les politiques et programmes fédéraux qui concernent la protection de la vie privée, les processus opérationnels qui ont une incidence sur la sécurité de l'information et les technologies novatrices qui posent des défis sur le plan de la protection de la vie privée, le CPVP favorise la sensibilisation des Canadiennes et des Canadiens aux enjeux de protection de la vie privée. Par le biais de ses programmes de recherche, le Commissariat partage également ses connaissances sur les enjeux liés à la protection de la vie privée au Canada et à l'étranger, auprès des institutions, des entreprises et du public canadien.

Analyse du rendement

Le CPVP a offert des conseils opportuns aux parlementaires sur plusieurs mesures législatives proposées en 2008-2009, tout en s'engageant auprès des ministères et organismes fédéraux. Les activités de recherche du CPVP ont étoffé le débat national et international sur les enjeux relatifs à la protection de la vie privée, particulièrement en ce qui concerne les repercussions grandissantes de la technologie sur le droit à la vie privée des Canadiennes et des Canadiens.

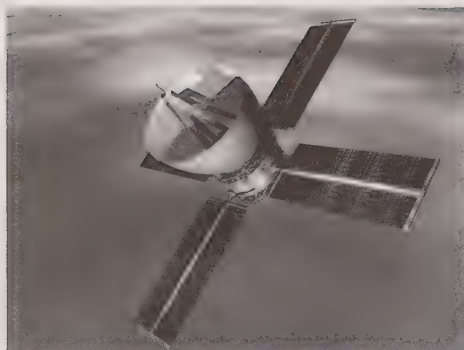
Leçons retenues

Le Commissariat a continué de peaufiner et de mettre à jour sa méthode de contrôle des activités parlementaires ayant trait à la protection de la vie privée, et pourvoira à un poste à temps plein pour aider à coordonner ce travail en 2009-2010. Dans sa fonction de recherche, le CPVP continuera de collaborer avec d'autres bureaux de la protection de la vie privée, des groupes de défense, la société civile, le secteur privé et des partenaires internationaux afin de maximiser l'impact que son travail aura. Cela est particulièrement important si l'on tient compte du fait que bon nombre des enjeux qui se posent au CPVP sont d'envergure mondiale.

2.4 Activité de programme 3 : Sensibilisation du public

Description de l'activité

Le CPVP offre un certain nombre d'activités de sensibilisation du grand public et de communications, notamment des exposés et des événements spéciaux, des relations avec les médias et la production et la diffusion de documents de promotion et d'information. Les activités de sensibilisation du grand public permettent aux particuliers d'avoir accès à de l'information sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels pour pouvoir se protéger et exercer leurs droits. Ces activités permettent également de faire comprendre aux organisations quelles sont leurs obligations au regard des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.



| | | | |
|--------------------------|----------------|-------------------|--|
| Résultats prévus | | | |
| Indicateurs de rendement | Rendement réel | État du rendement | nouveaux enjeux relatifs à la protection de la vie privée (la liste des organismes bénéficiaires et de leurs projets approuvés figure sur le site Web du CPVP : http://www.priv.gc.ca/media/nr-c/2008/nr-c_080623_f.cfm). |

| Résultats prévus | | | |
|---|---|--|--|
| Indicateurs de rendement | | | |
| Rendement réel | | | |
| Etat du rendement | | | |
| Résultats immédiats | | | |
| Le travail des parlementaires est facilité par une capacité de déterminer les enjeux liés à la protection de la vie privée et d'élaborer des positions en matière de politiques visant les secteurs public et privé, dans le respect du droit à la vie privée. | Détermination des principaux enjeux en matière de protection de la vie privée et adoption de positions afin d'influer sur l'évolution des projets de loi à l'état d'ébauche à l'échelon ministériel et sur la procédure législative du Parlement. | Le CPVP a poursuivi ses recherches sur les domaines d'intérêt et de préoccupation des Canadiennes et des Canadiens, en développant des spécialités internes en particulier sur les petites entreprises technologiques et les enjeux touchant les jeunes. | Le CPVP a organisé deux ateliers en 2008-2009 pour mettre en lumière des préoccupations en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels : le premier portait sur des réformes possibles de la loi, et le second réunissait des universitaires et des représentants de la société civile pour discuter des répercussions à long terme des mesures de sécurité associées aux Jeux olympiques de 2010 à Vancouver. |
| Les connaissances relatives aux enjeux systémiques touchant la protection de la vie privée au Canada sont améliorées au moyen de la recherche, en vue d'accroître la sensibilisation et d'améliorer les pratiques de gestion de la protection de la vie privée. | analyse des principaux enjeux en matière de protection de la vie privée et évaluation de l'incidence éventuelle. | La recherche interne et commandée en 2008-2009 concernait les répercussions de plusieurs nouvelles technologies sur la protection de la vie privée, y compris les techniques d'inspection approfondie des paquets utilisées dans la gestion des réseaux de télécommunications; le réseautage social en ligne; les dossiers de santé électroniques; et certains aspects de la technologie sans fil destinée aux particuliers. | En 2008-2009, le CPVP a publié 24 rapports de recherche sur divers sujets relatifs à la protection de la vie privée, et huit projets de recherche sont terminés ou très avancés. |
| Satisfait à toutes les attentes | Satisfait à toutes les attentes | Satisfait à toutes les attentes | Satisfait à toutes les attentes |
| En 2008-2009, le CPVP a approuvé 10 projets pour un montant de 406 923 \$. Ils comportaient des activités de recherche et de sensibilisation du public dans les mandats du CPVP. | En 2008-2009, le CPVP a publié 24 rapports de recherche sur divers sujets relatifs à la protection de la vie privée, et huit projets de recherche sont terminés ou très avancés. | En 2008-2009, le Programme des contributions visait à promouvoir des travaux de recherche et des activités à l'appui des quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée. Le Programme sollicitait également des propositions d'activités de sensibilisation du public à l'appui du mandat du CPVP. | En 2008-2009, le CPVP a approuvé 10 projets pour un montant de 406 923 \$. Ils comportaient des activités de recherche et de sensibilisation du public dans les mandats du CPVP. |

La pénurie de main-d'œuvre a nui aux activités de vérification et d'EFVP durant cette période et a restreint la capacité du Commissariat de fonctionner comme prévu. Il subsiste un arrière d'EFVP soumis, certaines remontant jusqu'à sept mois. Une telle situation peut dissuader des ministères de participer au processus d'EFVP à l'avenir, sans parler du risque de voir le droit à la vie privée exposé à des risques qui ne seront pas recensés ou atténués. Le CPVP prend des mesures concrètes pour corriger son problème de capacité dans l'unité de l'EFVP, en plus de certaines activités de refonte, de mise en place de nouvelles procédures pour accélérer l'examen de certains dossiers prioritaires d'EFVP, et davantage de consultations officielles avec des ministères pour les aider à résoudre plus rapidement les risques posés à la vie privée.

2.3 Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques

Description de l'activité

Le CPVP est un centre d'expertise des nouveaux enjeux en matière de protection de la vie privée au Canada et à l'étranger : il effectue des recherches sur les tendances et les avancées technologiques, supervise les initiatives législatives et réglementaires, prépare des analyses juridiques, stratégiques et techniques sur les principaux enjeux et élabore des positions stratégiques qui renforcent la protection du droit à la vie privée. Une importante partie du travail consiste à aider la commissaire et la haute gestion à conseiller le Parlement sur l'incidence éventuelle sur la protection de la vie privée des lois, programmes gouvernementaux et initiatives du secteur privé proposés.



| Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques | | | | | | |
|--|--------|---------------------|-------------------------------------|---------|---------|------------|
| Ressources financières 2008-2009 (en milliers de dollars) | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | | |
| Dépenses | Budget | Dépenses autorisées | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Différence |
| 4 542 | 4 386 | 4 699 | 4 633 | 24 | 20 | 4 |

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Rendement réel | Etat du rendement |
|------------------|--------------------------|----------------|-------------------|
|------------------|--------------------------|----------------|-------------------|

Résultat intermédiaire

| | | | | |
|---|---|--|---|---------------------------------|
| Les parlementaires et autres parties intéressées ont accès à des renseignements clairs et pertinents et à des conseils impartiaux sur l'incidence des changements apportés aux lois, aux règlements et aux politiques sur la protection de la vie privée. | Proportion de cas liés à la protection de la vie privée pour lesquels le CPVP a été consulté; | Proportion de cas où le résultat final assurait une meilleure protection de la vie privée que la situation initiale. | Des 47 projets de loi déposés devant la Chambre des communes et le Sénat en 2008-2009, l'évaluation nous a appris que neuf d'entre eux pouvaient comporter des facteurs relatifs à la vie privée. Le CPVP a été appelé à intervenir sur deux des neuf projets de loi, à savoir le projet de loi S-2, Loi modifiant la loi sur les douanes, et le projet de loi C-11, Loi sur les agents pathogènes humains et les toxines. Ni l'un ni l'autre n'a encore reçu la sanction royale pour établir si la version finale protégerait davantage la vie privée que la version originale. Les autres comportaient des projets de loi d'initiative parlementaire qui ne figuraient pas dans l'ordre de priorité, un projet de loi émanant du gouvernement a été retiré, et d'autres sont tombés avec la suspension des activités du Parlement ou n'ont pas atteint l'étape de l'étude en comité avant la fin de l'exercice. | Satisfait à toutes les attentes |
|---|---|--|---|---------------------------------|

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Sommaire du rendement | Etat du rendement |
|--|---|---|-------------------------------|
| des EFVP pour les initiatives gouvernementales nouvelles et actuelles. | Proportion des examens des EFVP achevés dans les délais impartis. | En tout, 6 des 31 examens réalisés dans le cadre d'une EFVP (19 %) en 2008-2009 ont été effectués dans le respect de la norme de 90 jours. À la fin de l'exercice, il restait 94 EFVP à terminer; 48 d'entre elles faisaient partie de l'arriéré, et 46 se trouvaient à diverses étapes du processus d'examen. En raison des pénuries de main-d'œuvre, l'arriéré des EFVP s'est accru durant la période de référence, et le CPVP n'a pas été en mesure de respecter son objectif d'accélérer les examens de l'EFVP durant l'année. | Ne satisfait pas aux attentes |

Avantages que les Canadiennes et les Canadiens tirent de cette activité de programme

En répondant aux demandes de renseignements, le CPVP informe les Canadiennes et les Canadiens de leur droit à la vie privée. Lorsqu'il réalise des enquêtes sur des plaintes, des vérifications et des examens liés aux EFVP, le Commissariat établit si les institutions gouvernementales et les organismes du secteur privé prévoient recueillir, utiliser, communiquer, conserver et détruire des renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens ou s'ils mènent déjà de telles activités conformément aux mesures de protection de la vie privée prévues par les deux lois nationales dans ce domaine. Dans les cas de non-conformité, le CPVP prend des mesures pour que soient apportés des changements dans le but de protéger le droit à la vie privée des personnes. Dans certaines situations, l'enquête menée sur une plainte concernant la vie privée d'une personne peut avoir de fortes répercussions lorsqu'elle entraîne des améliorations qui touchent un grand nombre de Canadiennes et de Canadiens. Dans toutes ses activités relatives à la conformité, le CPVP aide à protéger le droit à la vie privée des personnes en travaillant à l'amélioration des pratiques de gestion des renseignements personnels des institutions gouvernementales et des organismes du secteur privé.

Analyse du rendement

Le CPVP a considérablement réduit l'arriéré d'enquêtes sur les plaintes en 2008-2009 en appliquant plusieurs stratégies, y compris l'impartition de certaines plaintes liées à la LPRPDE, à un cabinet d'avocats ainsi que le recrutement intensif de 20 nouveaux employés chargés des demandes de renseignements et des enquêtes. Bon nombre des anciens dossiers de plainte sont maintenant réglés, et le CPVP est en bonne voie d'éliminer le reste de l'arriéré d'ici mars 2010. L'élimination de l'arriéré se traduira, en définitive, par des délais d'exécution grandement améliorés et à un service supérieur pour les Canadiennes et les Canadiens.

De concert avec le Bureau du vérificateur général du Canada, le CPVP a vérifié le cadre de gestion de la vie privée de certains organismes fédéraux, dont les résultats ont été publiés en février 2009. C'était la première fois que les deux organismes unissaient leurs efforts, ce qui a permis de dresser un tableau plus complet des enjeux pour le Parlement. En outre, un nombre accru d'institutions gouvernementales par rapport à l'année précédente ont répondu aux recommandations et demandes d'information du CPVP dans le cadre de l'EFVP, lui permettant ainsi de les inciter à prendre en compte les principes de protection de la vie privée dans la conception et la mise en œuvre de programmes et de services.

Leçons retenues

L'année dernière, le CPVP a dû composer avec le départ d'enquêteurs formés et expérimentés, ce qui a inévitablement nui à la productivité de l'équipe chargée des enquêtes. La direction de la section des enquêtes et des demandes de renseignements a dû relever un défi de taille, celui de réduire l'arriéré, de refondre les processus administratifs, de créer un nouveau système de gestion des cas et d'embaucher, former et encadrer 20 nouveaux employés, le tout simultanément.

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Sommaire du rendement | Etat du rendement |
|---|--|--|--|
| | | <p>Dans trois cas, les tribunaux ont rendu des jugements qui ont clarifié les obligations juridiques, facilitant ainsi la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels.</p> <p>Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)</p> <p>En 2009-2010, la CPVP mettra en œuvre un processus officiel pour faire le suivi de l'état de la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre des enquêtes.</p> | |
| | | <p>En 2008-2009, le CPVP a reçu 64 demandes d'EFVP, ce qui représente une légère hausse par rapport aux 60 demandes reçues au cours de la période de référence précédente. Il a réalisé 31 examens. Le CPVP a reçu des réponses écrites à 62 lettres d'examen liées à l'EFVP (émises durant l'exercice en cours ou précédent), ce qui représente une hausse marquée (94 %) par rapport aux 32 réponses reçues durant la période de référence précédente.</p> <p>Les ministères fédéraux ne sont pas tenus de répondre aux lettres d'examen de l'EFVP que leur fait parvenir le CPVP ni de mettre en œuvre ses recommandations. En outre, leur accord n'est pas explicitement formulé dans les réponses reçues. Toutefois, le Commissariat observe qu'un nombre croissant de ministères manifestent un degré élevé de mobilisation et de coopération durant le processus d'EFVP. Et bien que ce ne soient pas tous les ministères qui répondent officiellement au Commissariat par lettre, bon nombre d'observations sont échangées à toutes les étapes de l'EFVP dans le cadre d'une consultation continue avec les responsables ministériels.</p> | <p>Satisfait à la plupart des attentes</p> |
| Résultats immédiats | | | |
| Le processus de réponse aux demandes de renseignements et d'enquête sur les plaintes est efficace. | Rapidité des réponses du CPVP aux demandes de renseignements et aux plaintes. | Consulter l'information sur le rendement pour le même indicateur qui apparaît plus tôt dans le présent tableau. | Satisfait en partie aux attentes |
| Le processus de vérification et d'examen est efficace et efficient, ce qui comprend l'examen efficace | Proportion des vérifications achevées comme prévu et dans les délais impartis. | Deux des trois vérifications (67 %) réalisées durant la période de référence l'ont été dans les délais prévus. Le CPVP a amorcé neuf autres vérifications au cours de 2008-2009, sept d'entre elles se poursuivent et les deux autres ont été annulées une fois établi qu'une vérification n'était pas nécessaire. | Satisfait en partie aux attentes |

| | | |
|--------------------------|---|---|
| État du rendement | Satisfait en partie aux attentes | Satisfait en partie aux attentes |
| Indicateurs de rendement | Les trois ⁷ vérifications réalisées en 2008-2009 ont donné lieu à 42 recommandations qui ont toutes été acceptées (98 %) par les entités vérifiées au moment de la production du présent rapport. Un suivi est effectué deux ans après la vérification pour déterminer le taux de mise en œuvre des recommandations. | Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et des EFVP sont des examens des enquêtes et des vérifications, mises en œuvre au fil du temps. |
| Résultats prévus | Mesure dans laquelle les recommandations formulées dans le cadre des vérifications, des enquêtes et des examens des EFVP sont acceptées et mises en œuvre. | Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et des EFVP sont des examens des enquêtes et des vérifications, mises en œuvre au fil du temps. |
| Indicateurs de rendement | Le CPVP a amorcé sa première vérification de suivi en janvier 2008 pour évaluer les progrès réalisés par l'Agence des services frontaliers du Canada dans la mise en œuvre des 21 recommandations découlant d'un rapport de vérification réalisé en juin 2006. Cet exercice de suivi a pris fin en avril 2009, de sorte que les résultats seront communiqués dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010. | Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et des EFVP sont des examens des enquêtes et des vérifications, mises en œuvre au fil du temps. |
| Sommaire du rendement | Satisfait en partie aux attentes | Satisfait en partie aux attentes |
| État du rendement | Satisfait en partie aux attentes | Satisfait en partie aux attentes |

Secrétariat du Conseil du Trésor⁴. Le CPVP est appuyé dans cette activité par une équipe qui offre des avis juridiques et du soutien pour les recours en justice, et une équipe de recherche composée d'agents principaux de soutien technique et d'évaluation des risques.

| Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité | | | | | | |
|---|-------------------------------|---------------------|--|---------|---------|------------|
| (en milliers de dollars) | | | | | | |
| Ressources financières en 2008-2009 | | | Ressources humaines (ETP) en 2008-2009 | | | |
| Dépenses prévues | Budget principal des dépenses | Dépenses autorisées | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Différence |
| 10 537 | 9 675 | 12 198 | 12 403 | 103 | 94 | 9 |

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Sommaire du rendement | État du rendement |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------|
| Résultats intermédiaires | | | |

| | | | |
|---|---|---|----------------------------------|
| Les personnes reçues des réponses efficaces à leurs plaintes et à leurs demandes de renseignements. | Rapidité ⁵ des réponses du CPVP aux demandes de renseignements et aux plaintes | <ul style="list-style-type: none">Plaintes déposées en vertu de la LRPDE : 20,9 mois en moyenne pour traiter 535 plaintes en 2008-2009 (16,5 mois l'année dernière). L'arriéré de dossiers de plaintes est passé de 344⁶ à 205.Plaintes déposées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels : 19,5 mois en moyenne pour traiter 990 plaintes en 2008-2009 (14,4 mois l'année dernière). Quant à l'arriéré de dossiers de plaintes, il est passé de 575⁷ à 333. | Satisfait en partie aux attentes |
|---|---|---|----------------------------------|

⁴ http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ciopubs/pia-pefr/siglist-fra.asp

⁵ Dans le cadre d'un examen important de ses processus de demandes de renseignements et d'enquêtes sur des plaintes, qui prendra fin en 2009-2010, le CPVP fixera de nouvelles normes de service à partir desquelles les délais d'exécution seront mesurés. La rapidité des réponses sera calculée en fonction de : (i) la proportion de plaintes examinées selon les normes de service et (ii) la réduction de l'arriéré. Dans l'intervalle, on dresse la liste des délais d'exécution réels en 2008-2009, le tout assorti d'un rapport sur l'arriéré.

⁶ Ajusté en fonction d'une nouvelle définition de l'arriéré adoptée le 1^{er} avril 2008, afin d'inclure tous les dossiers dont la date d'acceptation remonte à plus d'un an.

Section II : Analyse par activité de programme

2.1 Résultat stratégique

| Résultat stratégique : Le droit des personnes à la vie privée est protégé. | |
|---|-------------------------|
| Résultat prévu | Indicateur de rendement |
| Résultat final pour les Canadiennes et les Canadiens | |
| Le CPVP joue un rôle de chef de file en encourageant les institutions fédérales et les organisations du secteur privé à respecter le droit des personnes à la vie privée et à protéger leurs renseignements personnels. | |
| Etendue et orientation des changements dans les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée. | |

Les activités réalisées pour soutenir les quatre activités de programme du CPVP, telles que décrites dans la Section II, ont permis de réaliser des progrès dans la concrétisation du résultat stratégique en 2008-2009. Les sous-sections 2.2 à 2.5 offrent une description détaillée du rendement du CPVP en fonction des résultats attendus et des indicateurs de rendement pour chaque activité de programme. La somme obtenue étayera l'indicateur de niveau ultime sur lequel le CPVP fera rapport dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011, une fois que le Commissariat aura mené à terme la mise en œuvre de sa stratégie de mesure du rendement.

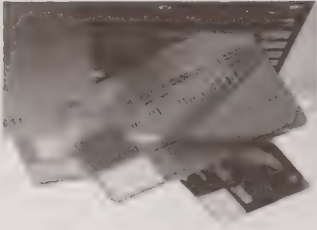
Dans chacune des sous-sections suivantes, nous abordons l'une des quatre activités de programme avec les résultats suivants :

- description de ce que suppose l'activité de programme (définie conformément à la mise en œuvre de la politique sur la Structure de gestion des ressources et des résultats);
- état de l'utilisation des ressources en 2008-2009;
- présentation d'un sommaire du rendement du CPVP en rapport avec les attentes, y compris un indicateur de l'état du rendement au moyen de l'échelle du SCT (la section 1.2 offre une description de cette échelle);
- discussion entourant les avantages que les Canadiennes et les Canadiens retireraient des activités réalisées par le CPVP, avec une analyse globale de son rendement en 2008-2009, et mise en lumière de certaines leçons tirées des activités réalisées au cours de l'année pour apporter des améliorations dans l'avenir.

2.2 Activité de programme 1 : Activités relatives à la conformité

Description de l'activité

Le CPVP est chargé d'enquêter sur les plaintes et de répondre aux demandes de renseignements des particuliers et des organisations qui communiquent avec le CPVP pour obtenir des conseils et de l'aide sur un vaste éventail d'enjeux relatifs à la vie privée. De plus, le CPVP détermine, au moyen de vérifications et d'examen, dans quelle mesure les organisations respectent les exigences énoncées dans les deux lois fédérales relatives à la protection de la vie privée et formulent des recommandations sur les EFVP en vertu de la politique du



| (en milliers de dollars) | | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 | |
|--------------------------|--|------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
| Poste voté ou législatif | Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif | Dépenses réelles | Dépenses réelles | Dépenses prévues | Budget principal des dépenses |
| 45 | Dépenses de programme | 14 446 | 15 677 | 17 050 | 15 898 |
| (S) | Contributions aux avantages sociaux des employés | 1 270 | 1 453 | 1 929 | 1 929 |
| Total | | 15 716 | 17 130 | 18 979 | 17 827 |
| | | | | 22 368 | 22 137 |

La différence de 5 millions de dollars dans les dépenses réelles entre 2007-2008 et 2008-2009 est essentiellement attribuable aux coûts plus élevés associés à l'exécution des programmes compte tenu des prescriptions découlant de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, aux efforts pour réduire l'arriéré d'enquêtes sur la protection de la vie privée, à des initiatives élargies de sensibilisation du public, à la mise sur pied d'une fonction de vérification interne, et aux augmentations salariales prévues par une convention collective et combinées aux contributions conséquentes aux régimes d'avantages sociaux des employés.

provenance, et pour promouvoir des pratiques réalistes et efficaces en matière de protection de la vie privée chez les personnes et les organisations.

La stratégie de conformité du CPVP comprend l'exécution efficace des responsabilités que lui confère la loi : faire enquête sur les plaintes, vérifier la conformité des organisations à la Loi sur la protection des renseignements personnels et à la LPRPDE, informer les Canadiennes et les Canadiens de leurs droits et obligations en matière de protection de la vie privée, et conseiller le Parlement.

Le CPVP continue de développer ses capacités pour évaluer les nouvelles technologies et étoker ses connaissances existantes dans des domaines tels que les besoins des petites entreprises, les répercussions des comportements en ligne sur la vie privée des jeunes et les prévisions quant aux développements possibles dans les techniques de marketing qui ciblent des gens et communiquent avec eux par le biais de leurs appareils portatifs.

Le tout a donné lieu à la prestation d'analyses, de directives et de conseils pertinents et ciblés à l'intention des Canadiennes et des Canadiens.

Profil des dépenses

Depuis 2005, il y a eu une hausse régulière du financement, des activités et des dépenses au sein du CPVP. Ces deux dernières années, le Commissariat s'est attaqué à la réduction de l'arrière d'enquêtes

Tendances des dépenses



du public et mettre en place l'initiative de vérification interne. Une partie des tendances en matière de dépenses couvre les frais liés aux conventions collectives, qui se combinent aux contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Postes votés et législatifs

Le tableau ci-dessous démontre les postes votés que le Parlement a approuvés par le biais du budget principal des dépenses et ses projets de loi de crédits. Les postes législatifs apparaissent uniquement à des fins informatives.

Analyse des risques

De toute évidence, le droit à la vie privée des particuliers canadiens se conjugue mal avec l'appui toujours plus grand que la société accorde à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels et commerciaux. Les renseignements personnels des Canadiennes et des Canadiens constituent dorénavant un bien de grande valeur pour les organisations commerciales et gouvernementales. La chose se vérifie dans le secteur privé comme au sein du gouvernement, chez les principaux détaillants comme dans les environnements virtuels. À titre d'exemple, les renseignements recueillis dans le cadre des activités en ligne d'une personne sur les sites de réseautage social peuvent ensuite servir à élaborer et à cibler des activités de marketing.

Parallèlement, les ministères et organismes du gouvernement du Canada revendiquent de plus en plus fort la collecte de renseignements personnels pour garantir notre sécurité collective. Dans le secteur privé, le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) reconnaît que les Canadiennes et les Canadiens trouvent un bon nombre des technologies et services élaborés dans le cadre d'une économie de l'information en croissance. Nous devons nous préparer à la manière dont les gens ont choisi de communiquer leurs renseignements et à la façon dont la technologie sollicite et emmagasine ces renseignements; nous devons nous interroger sur l'application des compétences et tenir compte du besoin accru de coopération entre les autorités internationales en matière de protection de la vie privée lorsqu'elles sont confrontées à des tendances internationales.

Le CPVP participe également aux activités de groupes techniques conjoints pour examiner des technologies telles que l'imagerie géospatiale, la protection des renseignements génétiques, les dispositifs d'identification par radiofréquence, la publicité comportementale et l'inspection approfondie des paquets — souvent en coopération avec les universitaires, les technologues, les autorités en matière de protection de la vie privée et des intervenants hors du Canada. Le travail mené en coopération avec les organismes du secteur privé sur les nouveaux enjeux en matière de protection de la vie privée a mené à l'élaboration de directives sur des sujets comme la vidéosurveillance secrète, l'imagerie à l'échelle de la rue et la circulation transfrontalière de données. Cet exercice a également favorisé un dialogue continu et constructif sur l'application des lois canadiennes axées sur la protection de la vie privée dans un environnement dynamique et concurrentiel.

Le gouvernement du Canada examine actuellement la mise en œuvre de nombreux outils et technologies similaires dans la fonction publique. On présente des arguments en faveur de la collecte de quantités grandissantes de renseignements personnels — que ce soit par le biais d'activités comme des documents de voyage améliorés, des activités de surveillance accrues ou l'enregistrement obligatoire de l'ADN — en évoquant des menaces existantes ou perçues à la santé et à la sécurité des Canadiennes et des Canadiens.

Le public est de plus en plus appelé à renoncer graduellement au droit à la vie privée sans que le gouvernement ne démontre clairement la nécessité, l'efficacité ou la proportionnalité des mesures proposées, ou sans examiner s'il existe une solution plus respectueuse de la vie privée. En réponse, le CPVP accorde une attention plus étroite aux pratiques des organisations gouvernementales en matière de gestion de l'information et de protection de la vie privée. Nous examinons leurs propositions de nouvelles activités de collecte des renseignements personnels et effectuons des vérifications pour s'assurer que les renseignements sont bien protégés. Nous étudions la manière dont les gouvernements à l'étranger intègrent de nouveaux processus et de nouvelles technologies en prévision d'initiatives similaires au Canada. Fait important, nous travaillons avec les ministères et organismes gouvernementaux pour nous assurer que leurs activités donnent suite aux préoccupations liées à la protection de la vie privée.

Le CPVP croit que les Canadiennes et les Canadiens continueront de se tourner vers le Commissariat pour cerner les défis qui se posent à eux sur le plan de la protection de la vie privée, peu importe leur

| Résultat stratégique : Le droit des personnes à la vie privée est protégé. | | | |
|--|-------------------|---|--|
| Priorités du CPVP pour 2008-2009 | Type ³ | Sommaire du rendement | État du rendement |
| | | <p>Par suite de ces efforts, la dotation du CPVP en ressources humaines était complète au 31 mars 2009, selon les ETP attribués pour 2008-2009.</p> <p>Compte tenu du mouvement du personnel dans la fonction publique, particulièrement dans la région de la capitale nationale, le CPVP se réjouit de constater une réduction marquée du taux de départ l'année dernière (qui est passé de 42 % en 2007-2008 à 16 % en 2008-2009).</p> <p>Les efforts amorcés en 2008-2009 pour stabiliser l'effectif dans le cadre du PIRHA incluaient les éléments suivants : une nouvelle politique de prix et de reconnaissance; des troupes d'orientation officielles à l'intention des employés et des gestionnaires; un investissement appréciable dans la formation, particulièrement pour les nouveaux enquêteurs, et une offre de coaching officielle (la première phase ciblait les cadres supérieurs, et la seconde phase consistera à faire le suivi d'un échantillon représentatif d'employés assumant d'importantes responsabilités de gestion et de supervision).</p> | <p>Satisfait en partie aux attentes</p> <p>En 2008-2009, le CPVP appliquait une technologie de pointe dans la refonte de ses processus de demandes de renseignements, de plaintes et d'enquêtes. La phase 1, qui consistait à moderniser les fonctions de demandes de renseignements, est terminée. La phase 2, qui porte sur les processus des plaintes et des enquêtes, a été amorcée et devrait prendre fin en 2009-2010.</p> <p>Le CPVP a poursuivi ses efforts de renouvellement de la gestion de l'information et adopté la technologie de balayage. Il s'est également attardé à créer un environnement de travail coopératif au moyen des technologies de l'environnement Web 2.0, qu'on peut facilement modifier, soutenir et tenir à jour.</p> |

Le CPVP estime avoir respecté tous ses engagements visant à favoriser la réalisation des cinq priorités organisationnelles annoncées en 2008-2009, sauf un. Le projet de refonte du processus de demandes de renseignements, de plaintes et d'enquêtes n'est pas aussi avancé que prévu en cette fin d'exercice, de sorte que l'engagement est considéré comme ayant été partiellement satisfait. Nous avons sous-estimé le niveau d'effort requis pour mener la phase 2 du projet, particulièrement si l'on tient compte de la pénurie en ressources humaines en début d'année. S'appuyant sur la reconstruction de ses capacités en ressources humaines et sur les nouveaux fonds obtenus par le biais de l'analyse de rentabilité en 2008, le CPVP est d'avis que cet important projet de refonte sera terminé en 2009-2010.

Résultat stratégique : Le droit des personnes à la vie privée est protégé.

| Priorités du CPVP pour 2008-2009 | | Type ³ | Sommaire du rendement | | État du rendement |
|--|------------|-------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|
| 4. Aider les Canadiennes et les Canadiens à prendre des décisions plus éclairées | Nouvelle | Antérieure | <p>Les activités de recherche menées pour connaître les besoins en information et les comportements des jeunes Canadiennes et Canadiens ont permis d'élaborer les activités de marketing social du CPVP. Nous poursuivrons sur cette lancée en 2009-2010.</p> <p>La création de projets pilotes en Saskatchewan et dans le Canada atlantique, de concert avec les commissaires à la protection de la vie privée, a marqué le début des efforts de sensibilisation du CPVP. Le Commissariat s'est attaché au développement de relations avec les chambres de commerce locales, des associations d'affaires et d'autres intervenants locaux afin de transmettre de l'information pertinente et localisée aux entreprises canadiennes.</p> <p>Des activités novatrices axées sur la recherche et la sensibilisation du grand public, où sont mises à profit les contributions des universitaires, des groupes d'action ainsi que des experts du secteur privé et de niveau international, ont permis aux Canadiennes et Canadiens de tous âges d'accéder à des sujets aussi complexes que l'inspection approfondie des paquets, et aussi pertinents sur le plan social que les sites de réseautage social.</p> | Satisfait à toutes les attentes | Satisfait à toutes les attentes |
| | | | | | |
| 5. Renforcer les capacités organisationnelles de manière durable | Antérieure | Antérieure | <p>En réaction aux problèmes de capacités des dernières années, le CPVP a élaboré et approuvé, en octobre 2008, un Plan intégré des ressources humaines et des activités (PIRHA) 2008-2011. Cette approche intègre mieux la gestion des activités et des personnes en plus de permettre au CPVP de prévoir les activités de recrutement et d'y donner priorité. À titre d'exemple, un seul processus générique serait utilisé pour doter plusieurs postes, ce qui assurerait davantage d'efficacité.</p> <p>Nous avons mené à terme une importante initiative de recrutement et de formation à la fin de l'exercice 2008-2009 alors que 20 nouveaux agents de demandes de renseignements et enquêteurs ont suivi un programme de formation intensive qui a duré jusqu'à neuf semaines. Le CPVP a ainsi accru de près de 50 % ses capacités de traiter les demandes de renseignements et les enquêtes.</p> <p>Le Commissariat a conçu une vidéo de recrutement et une messagerie connexe qu'il lancera sous peu sur son site Internet sous une nouvelle rubrique ayant trait aux perspectives de carrière.</p> | Satisfait à toutes les attentes | Satisfait à toutes les attentes |

Résultat stratégique : Le droit des personnes à la vie privée est protégé.

| Priorités du CPVP pour 2008-2009 | Type ³ | Sommaire du rendement | État du rendement |
|----------------------------------|-------------------|---|---------------------------------|
| | Nouvelle | <p>Afin de consolider les relations du Canada avec l'association internationale des commissaires à la protection des données et d'autres organismes d'exécution des États francophones, le CPVP a commandé une étude et un documentaire d'accompagnement pour fournir de l'information aux États francophones afin qu'ils connaissent mieux le régime de protection de la vie privée du Canada. En outre, le Commissariat a joué un rôle de premier plan dans la création d'une association internationale pour promouvoir la protection des données au sein des États francophones. Le CPVP travaille également avec les autorités de protection des données d'autres États fédéraux pour échanger des connaissances spécialisées et discuter des manières d'encourager la coopération dans le domaine de la protection des données parmi les autorités d'État fédérales et plurinationales. Le Commissariat a également collaboré avec la Federal Trade Commission des États-Unis en préparant et en déposant un mémoire d'<i>amicus curiae</i> dans les procédures d'appel qui mettent en cause un courtier en données sur Internet ayant recueilli les registres téléphoniques confidentiels des personnes sans leur consentement.</p> <p>Le CPVP a continué de participer à l'élaboration de normes internationales de protection de la vie privée dans le cadre des activités de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ainsi que dans ses fonctions à la présidence du groupe canadien agissant en parallèle du groupe de travail de l'ISO sur la gestion de l'identité et la technologie de protection de la vie privée. Le CPVP représente également le Canada dans les réunions internationales du groupe de travail de l'ISO.</p> <p>Le CPVP a travaillé avec d'autres administrations dans le dossier des avis d'atteinte à la vie privée et leur a prodigué des conseils en la matière. D'autres commissaires à la protection de la vie privée ont, depuis, adopté les directives élaborées par le CPVP.</p> | Satisfait à toutes les attentes |

| Résultat stratégique : Le droit des personnes à la vie privée est protégé. | | | |
|--|-------------------|---|---------------------------------|
| Priorités du CPVP pour 2008-2009 | Type ³ | Sommaire du rendement | |
| 2. Exercer un leadership pour promouvoir quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée (technologies de l'information, sécurité nationale, intégrité et protection de l'identité, et renseignements génétiques) | Nouvelle | Pour chacun des quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée, le CPVP a élaboré et approuvé un plan stratégique triennal en 2008-2009. Chaque plan comporte des objectifs de haut niveau pour les trois prochaines années, un calendrier indiquant les principales activités, une estimation des ressources de même que les risques éventuels et des stratégies d'atténuation. Chaque domaine prioritaire est attribué à un cadre supérieur responsable. Avec l'appui d'un groupe de travail, le gestionnaire doit fournir un plan, contrôler les progrès et informer l'équipe de la haute direction. La commissaire adjointe à la protection de la vie privée responsable de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> voit à la coordination des efforts et au contrôle des progrès dans les quatre domaines prioritaires. | Satisfait à toutes les attentes |
| 3. Promouvoir la protection de la vie privée à l'échelle mondiale pour les Canadiennes et les Canadiens | Nouvelle | De concert avec plusieurs autres organes de réglementation des États membres de la Coopération économique Asie-Pacifique, le CPVP est à élaborer un cadre de coopération transfrontalière au sein des économies de l'APEC. Le Commissariat a joué un rôle actif dans la réunion ministérielle de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui portait sur l'avenir de l'économie Internet et s'est déroulée à Séoul, en Corée, en juin 2008. Lors de la réunion, à laquelle ont assisté plus de 30 ministres des États membres de l'OCDE, le CPVP a discuté des manières de promouvoir l'économie Internet tout en assurant la protection des renseignements personnels et la vie privée des personnes en ligne. | Satisfait à toutes les attentes |

renseignements plus détaillés sur le rendement sont présentés à la Section II – Analyse par activité de programme.

| Résultat stratégique : Le droit des personnes à la vie privée est protégé. | | | |
|--|--|-------------------|---|
| État du rendement | Priorités du CPVP pour 2008-2009 | Type ³ | Sommaire du rendement |
| Satisfait à toutes les attentes | 1. Continuer d'améliorer la prestation des services grâce à la convergence des efforts et à l'innovation | Continue | <p>Le CPVP a réalisé des progrès importants au chapitre de la diminution de l'arriéré persistant des enquêtes sur les plaintes, avec une réduction de 42 % des dossiers liés à la Loi sur la protection des renseignements personnels et de 40 % des dossiers concernant la LRPDE. En outre, le rythme de ces réductions va maintenant en accélérant, en partie grâce aux mesures novatrices mises en place en 2008-2009 (système de classement prioritaire, règlement rapide, délégation et normalisation des réponses aux plaintes) qui ont amélioré l'efficacité. En outre, tous les enquêteurs ont reçu une formation spécialisée et approfondie en TI afin de faciliter le déroulement des enquêtes ayant une dimension en TI.</p> |
| Satisfait à toutes les attentes | <p>En 2008-2009, le CPVP a mené à terme ou presque à terme des vérifications dans les domaines suivants : certains aspects de Passeport Canada; les cadres de gestion de la protection des renseignements personnels de certains ministères fédéraux; les exigences de production de rapports par les ministères selon la Loi sur la protection des renseignements personnels; le CANAFE et les opérations sans fil dans six ministères fédéraux. Nous avons également amorcé une vérification, au titre de la Loi sur la protection des renseignements personnels, et trois vérifications auprès d'organisations du secteur privé en vertu de la LRPDE.</p> <p>Nous utilisons plus efficacement le personnel chargé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) afin de réaliser un plus grand nombre d'interventions opportunes, ce qui se traduit par des directives plus ciblées à l'intention des ministères et des institutions. De façon plus particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous avons introduit dans l'unité de l'EFVP un nouveau processus de tri pour donner priorité aux situations qui touchent l'un des quatre domaines du Commissariat en matière de protection de la vie privée, ou qui sont particulièrement sensibles. ○ L'unité de l'EFVP a commencé à offrir aux ministères des analyses de niveau supérieur afin de réduire le temps nécessaire pour donner suite aux EFVP soumise. | Continue | <p>Nous avons élaboré deux nouveaux outils pour améliorer le processus de sélection des vérifications effectuées auprès du secteur privé en vertu de la LRPDE. En outre, des interventions officielles menées auprès d'organismes du secteur privé (la Corporation des associations de détaillants d'automobiles, le Conseil canadien du commerce de détail et certaines agences de traitement des cartes de crédit) ont permis de résoudre des problèmes liés à la protection de la vie privée.</p> <p>En 2008-2009, le CPVP a mené à terme ou presque à terme des vérifications dans les domaines suivants : certains aspects de Passeport Canada; les cadres de gestion de la protection des renseignements personnels de certains ministères fédéraux; les exigences de production de rapports par les ministères selon la Loi sur la protection des renseignements personnels; le CANAFE et les opérations sans fil dans six ministères fédéraux. Nous avons également amorcé une vérification, au titre de la Loi sur la protection des renseignements personnels, et trois vérifications auprès d'organisations du secteur privé en vertu de la LRPDE.</p> <p>Nous utilisons plus efficacement le personnel chargé de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) afin de réaliser un plus grand nombre d'interventions opportunes, ce qui se traduit par des directives plus ciblées à l'intention des ministères et des institutions. De façon plus particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous avons introduit dans l'unité de l'EFVP un nouveau processus de tri pour donner priorité aux situations qui touchent l'un des quatre domaines du Commissariat en matière de protection de la vie privée, ou qui sont particulièrement sensibles. ○ L'unité de l'EFVP a commencé à offrir aux ministères des analyses de niveau supérieur afin de réduire le temps nécessaire pour donner suite aux EFVP soumise. |

³ Les trois types de priorité sont : **antérieure** – priorité reprise de l'un des deux RPP précédents; **continue** – priorité existante depuis au moins trois exercices avant le présent RPP; **nouvelle** – priorité nouvelle du présent RPP.

Résultat stratégique des activités de programmes

Afin de remplir son mandat avec efficacité, le CPVP travaille à la concrétisation d'un unique résultat stratégique : la protection du droit des personnes à la vie privée. Trois activités opérationnelles et une activité de gestion appuient ce résultat stratégique, tel que l'indique le diagramme ci-dessous :

| Résultat stratégique | Le droit des personnes à la vie privée est protégé. | | | |
|-----------------------|---|---|------------------------------|----------------------|
| Activité de programme | 1. Activités relatives à la conformité | 2. Recherche et élaboration de politiques | 3. Sensibilisation du public | 4. Services internes |

Harmonisation de l'architecture des activités de programmes avec les résultats du gouvernement

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada est une haute fonctionnaire du Parlement, qui relève directement de celui-ci. Le résultat stratégique du Commissariat et les résultats qui en sont attendus figurent en détail dans la section II du présent rapport.

1.2 Sommaire du rendement

Le tableau ci-dessous présente les ressources financières et humaines gérées par le CPVP en 2008-2009.

Ressources financières et ressources humaines

| Ressources financières en 2008-2009 (en milliers de dollars) | | | | |
|--|-------------------------------|---------------------|------------------|--|
| Depenses prévenues | Budget principal des dépenses | Depenses autorisées | Depenses réelles | |
| 18 979 ¹ | 17 827 | 22 368 | 22 137 | |
| Ressources humaines en 2008-2009 (ETP*) | | | | |
| Prévenues | Réelles | Différence | | |
| 150 | 144 | 6 | | |

* Equivalents temps plein

Contribution des priorités au résultat stratégique

En 2008-2009, le CPVP comptait cinq priorités organisationnelles, qui sont énoncées dans le tableau ci-dessous. Le travail accompli au regard de chaque priorité a contribué aux progrès réalisés dans la concrétisation du résultat stratégique du Commissariat. Le tableau présente, pour chaque priorité, un sommaire du rendement réel et une auto-évaluation de l'état du rendement d'après l'échelle des attentes établies par le Secrétaire du Conseil du Trésor². Des évaluations ont été produites en fonction de jugements raisonnables, car il n'y avait aucune norme numérique en place en 2008-2009. Des

¹ L'écart de 1,152 million \$ entre les dépenses prévues et le budget principal des dépenses représente les fonds réservés dans le cadre financier du gouvernement du Canada pour la mise en œuvre de la Loi fédérale sur la responsabilité. Le CPVP présentait ultérieurement une analyse de rentabilisation en 2008, qui a permis d'obtenir des fonds supplémentaires comme en témoignent les dépenses autorisées.

² L'échelle établie par le SCT pour mesurer l'état du rendement fait référence au niveau de rendement attendu (comme le démontrent l'indicateur et l'objectif ou les activités et résultats prévus) à l'égard de la priorité ou du résultat établi dans le Rapport sur les plans et les priorités correspondant et atteint durant l'exercice. Les cotations sont : dépasse les attentes – plus de 100 %; satisfait à toutes les attentes – 100 %; satisfait à la plupart des attentes – 80 % à 99 %; satisfait quelque peu aux attentes – 60 % à 79 %; et ne satisfait pas aux attentes – moins de 60 %.

Section I : Aperçu

1.1 Données récapitulatives

Raison d'être

En vertu de son mandat, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) a la responsabilité de surveiller le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, laquelle porte sur les pratiques de traitement des renseignements personnels utilisées par les ministères et organismes fédéraux, et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le Commissariat a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des personnes à la vie privée.

Responsabilités

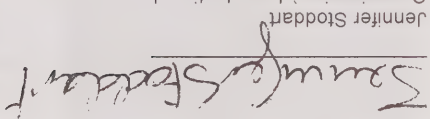
La commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une haute fonctionnaire du Parlement qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. La commissaire défend le droit des Canadiennes et des Canadiens à la vie privée et ses pouvoirs comprennent notamment les suivants :

- enquêter sur les plaintes, mener des vérifications et tenter des poursuites judiciaires en vertu de deux lois fédérales;
- publier de l'information sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- appuyer, effectuer et rendre publiques des recherches sur des enjeux liés à la protection de la vie privée et élaborer des politiques en la matière;
- sensibiliser la population aux enjeux touchant la protection de la vie privée et l'amener à mieux les comprendre.

La commissaire enquête sur des plaintes concernant le secteur public fédéral et le secteur privé, et ce, indépendamment de toute autre entité du gouvernement. Nous nous efforçons de régler les plaintes au moyen de la négociation et de la persuasion, en recourant à la médiation et à la conciliation au besoin. Toutefois, si les parties refusent de collaborer, la commissaire a le pouvoir d'assigner des témoins, de faire prêter serment et d'exiger des preuves. Lorsque ces mesures ne suffisent pas, en particulier dans le cas de plaintes déposées en vertu de la LPRPDE, elle peut porter l'affaire devant la Cour fédérale et demander une ordonnance d'un tribunal pour corriger la situation.

Toutefois, en dépit de tous ces progrès, nous ne pouvons nier qu'il reste d'immenses défis à relever. Les technologies en évolution, l'accroissement de la surveillance et de la circulation mondiale des données, de même que la soi-disant insatiable d'information de la part des gouvernements et des entreprises commerciales signifient que notre travail ne prendra jamais fin. Nous avons donc continué, en 2008-2009, de concentrer nos efforts sur quatre dossiers prioritaires touchant la protection de la vie privée : les technologies de l'information, la sécurité nationale, l'intégrité et la protection de l'identité, et les renseignements génétiques.

Alors même que nous continuons de miser sur nos forces et sur nos sentiments renouvelés envers notre but et de notre orientation, je suis enchantée de présenter ce rapport sur nos réalisations de l'année dernière en matière de protection et de promotion du droit à la vie privée des Canadiennes et des Canadiens.


Jennifer Stoddart

Commissaire à la protection de
la vie privée du Canada

Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Lorsque je jette un regard sur l'année 2008-2009, qui représente ma cinquième année complète au poste de commissaire à la protection de la vie privée, je me réjouis en constatant nos progrès tout en demeurant réaliste face aux défis qui nous attendent.



En présentant le Rapport ministériel sur le rendement du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2009, je suis enchantée de pouvoir déclarer que le Commissariat a fait de grandes enjambées et qu'il poursuit ses progrès à l'égard de l'ensemble de ses résultats stratégiques. Ce résultat gratifiant couronne un effort soutenu pour reconstruire, réorienter et raffermir le Commissariat à la suite d'une période particulièrement tumultueuse.

Le mérite revient à mon équipe exceptionnelle, et c'est pourquoi une grande partie de nos efforts ont visé à consolider notre effectif. À titre d'exemple, au moment où le marché du travail ne renfermait pas suffisamment d'enquêteurs chevronnés dans le domaine des plaintes, nous avons embauché 20 personnes intelligentes et dotées d'un esprit novateur qui possédaient des antécédents dans d'autres domaines, et nous les avons formées pour en faire des enquêteurs.

Au niveau de la haute direction, nous avons salué l'arrivée de

Chantal Bernier au poste de commissaire adjointe, dont le mandat est de

veiller à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements*

personnels. Ce choix qui complète à merveille la nomination d'Elizabeth Denham, l'année dernière, au poste de commissaire adjointe chargée de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les documents électroniques (LPRPE).

Ces deux lois ont continué de façonner et d'orienter les activités du Commissariat axées sur la conformité alors que nous avons renouvelé nos processus internes et que nous nous sommes attaqués à un arriéré de dossiers de plaintes. Et alors que nous avons continué de faire pression sur le Parlement pour qu'il procède à une mise à jour urgente et en profondeur de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, cette dernière a quand même servi d'assise pour mener d'importantes vérifications auprès du CANAFE, du Programme de protection des passagers, de Passeport Canada et du cadre de gestion des renseignements personnels de trois autres institutions fédérales : Elections Canada, l'Agence du revenu du Canada et Service Canada.

Outre notre cadre législatif, nous nous attardons également à la question de la tendance mondiale vers la « réglementation non impérative », selon laquelle les organes de réglementation travaillent avec l'industrie pour élaborer des lignes directrices permettant aux organisations de donner priorité au droit à la vie privée, ce qui réduit par le fait même la nécessité de recourir à des mesures d'application coûteuses et lourdes après coup. En 2008-2009, nous avons fait paraître des lignes directrices sur des questions cruciales telles que les avis d'atteinte à la protection des renseignements personnels et l'utilisation adéquate par les détaillants des renseignements figurant sur le permis de conduire.

En effet, tout comme les médecins font valoir qu'il vaut mieux prévenir que guérir, le Commissariat a également rejoint un vaste éventail d'intervenants dans l'industrie, les provinces et les territoires, les partenaires internationaux et le public canadien en général. Notre objectif était de sensibiliser les gens, et plus particulièrement les jeunes, à la protection de la vie privée, que ce soit dans le contexte commercial, le milieu du travail ou sur les sites de réseautage social.

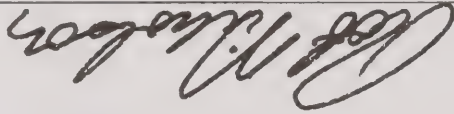
Table des matières

| | |
|--|----|
| Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada..... | 2 |
| Section I : Aperçu | 4 |
| 1.1 Données récapitulatives..... | 4 |
| 1.2 Sommaire du rendement..... | 5 |
| Section II : Analyse par activité de programme | 14 |
| 2.1 Résultat stratégique | 14 |
| 2.2 Activités de programme 1 : Activités relatives à la conformité..... | 14 |
| 2.3 Activités de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques..... | 19 |
| 2.4 Activités de programme 3 : Sensibilisation du public..... | 22 |
| 2.5 Activités de programme 4 : Services internes..... | 27 |
| Section III : Renseignements supplémentaires | 31 |
| 3.1 Points saillants financiers..... | 31 |
| 3.2 Autres sujets d'intérêt | 33 |

**Commissariat à la protection de la vie
privée du Canada**

2008-2009

Rapport ministériel sur le rendement



**L'honorable Robert D. Nicholson, C.P., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada**

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants – État de la situation financière

Le tableau ci-après présente les faits saillants de l'état de la situation financière et de fonctionnement du Commissariat à l'information. Les états financiers du Commissariat sont disponibles sur le site Web du Commissariat.

| État sommaire de la situation financière | | | 31 mars | |
|--|----------------------------|------|-----------|-----------|
| % de variation | | | 2009 | 2008 |
| ACTIF | Total de l'actif | 26 % | 1 651 640 | 1 312 311 |
| | TOTAL | 26 % | 1 651 640 | 1 312 311 |
| | PASSIF | | | |
| | Total du passif | 24 % | 2 447 116 | 1 967 393 |
| | AVOIR DU CANADA | | | |
| | Total de l'avoir du Canada | 21 % | (795 476) | (655 082) |
| | TOTAL | 26 % | 1 651 640 | 1 312 311 |

| État sommaire des résultats | | | Exercice terminé le 31 mars | |
|-----------------------------|-------------------------------------|--------|-----------------------------|-----------|
| % de variation | | | 2009 | 2008 |
| Charges | Total des charges de fonctionnement | 30 % | 11 503 162 | 8 852 666 |
| | REVENUS | | | |
| | Total des revenus | (37 %) | 525 | 827 |
| | COÛT DE FONCTIONNEMENT NET | 30 % | 11 502 637 | 8 851 839 |

plan triennal relatif aux fiches de rendement a été publié par la commission par intérim. Le plan intègre l'examen des retards à survenir dans les réponses aux demandes d'accès, tout en incitant les institutions à se conformer à la Loi de façon proactive.

Pour renforcer sa capacité organisationnelle, le Commissariat doit maintenant s'attacher au recrutement et au perfectionnement de personnes qui possèdent les compétences et l'expérience pertinentes, notamment en ce qui concerne la conduite d'enquêtes, de vérifications ou d'évaluations. L'an dernier, il a réussi à recruter sept nouveaux enquêteurs et il assure maintenant leur formation en cours d'emploi, sur les particularités de sa fonction d'enquêteur. Le Commissariat rendra compte de ces initiatives dans les futurs rapports sur le rendement. Enfin, la mise en œuvre du nouveau plan opérationnel exige aussi une révision de la façon d'en mesurer le rendement. En 2009-2010, le Commissariat révisera donc divers composantes de son activité de programme, notamment les indicateurs de rendement et les objectifs, en vue de pouvoir mesurer correctement son rendement et de veiller ainsi à ce que son travail soit axé sur la réalisation du résultat stratégique.

L'efficacité des fiches de rendement constituerait une importante mesure du rendement du Commissariat pour les années à venir.

4. Les tribunaux reçoivent des représentations utiles et des éléments de preuve utiles concernant l'accès à l'information, la bonne interprétation des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et des lois, des règlements et des précédents s'y rapportant : La Loi sur l'accès à l'information prévoit, à titre de principe fondamental, la révision indépendante des décisions visant la communication de l'information gouvernementale, par le Commissariat, dans le cadre du processus d'enquête à l'égard des plaintes, ou encore la Cour fédérale du Canada. En 2008-2009, l'avocat général du Commissariat a participé à diverses affaires judiciaires, en faisant clairement valoir le point de vue du commissaire sur diverses questions en matière d'accès à l'information. Certaines de ces affaires découlaient de conclusions rendues par le commissaire au fil des ans, d'autres portaient sur des questions d'application générale susceptibles d'avoir un effet sur l'interprétation de la Loi sur l'accès à l'information.

5. Le Parlement reçoit des renseignements précis et pertinents et des avis objectifs et opportuns sur l'incidence des dispositions législatives, de la jurisprudence, des règlements et des politiques sur l'accès à l'information : En 2008-2009, le Commissariat a déposé un rapport spécial au Parlement portant sur le rendement d'institutions fédérales en matière d'accès à l'information et sur les problèmes systémiques ayant une incidence sur l'accès à l'information au Canada. Le commissaire a comparu trois fois en 2008-2009 devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique. En mars 2009, il a donné des avis sur le rendement d'institutions fédérales et les problèmes systémiques, et a présenté des propositions en vue d'une réforme urgente de la Loi sur l'accès à l'information.

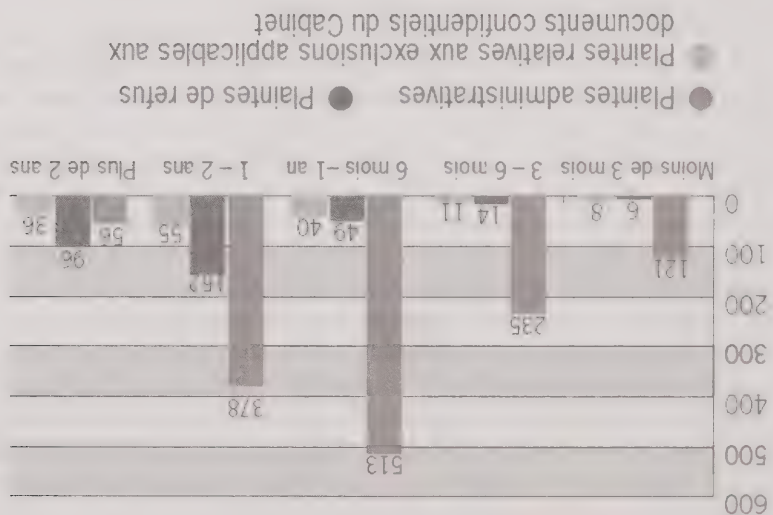
Leçons apprises

En 2008-2009, le Commissariat a commencé à mettre en œuvre son nouveau modèle opérationnel et le nombre considérable de dossiers fermés avant la fin de l'année témoigne déjà d'un certain succès. Cela impose au Commissariat des efforts encore plus grands pour atteindre un rendement efficace en 2009-2010.

L'entière mise en œuvre du nouveau modèle opérationnel exigera du temps, des efforts soutenus et des ressources suffisantes. Le Commissariat prévoit qu'il réalisera ses objectifs d'ici cinq ans, compte tenu du volume des plaintes à traiter, de l'ampleur de la stratégie de renouvellement de la GI-TI et des défis actuels liés à la gestion des ressources humaines. Au cours de la deuxième année de mise en œuvre, le Commissariat consolidera ses réussites de la première année de manière à s'assurer que ses interventions soient les plus diligentes et efficaces possible.

L'an dernier, le Commissariat a aussi établi le nouveau mécanisme d'évaluation du rendement, ce qui lui a permis de publier un solide rapport sur le rendement et de recommander des améliorations du processus, tant à l'intention d'institutions individuelles que d'intervenants dans l'ensemble du système. Cette expertise révèle que le processus lié aux fiches de rendement est essentiel au renforcement du respect de la Loi sur l'accès à l'information par les institutions. Le Commissariat entend donc produire des fiches de rendement encore plus exhaustives et élaborer des stratégies axées sur la résolution proactive des problèmes systémiques. En juillet 2009, un

Temps de traitement des plaintes résolues, 2008-2009



2. Les intervenants comprennent le rôle et le point de vue du Commissariat à l'information quand il s'agit d'assurer le respect de la Loi sur l'accès à l'information : En 2008-2009, le

Commissariat a publié une nouvelle brochure décrivant son rôle dans le cadre du régime d'accès à l'information. Il a intensifié ses activités de communications, mettant davantage en lumière le rôle du commissaire et le travail du Commissariat : dépôt d'un rapport spécial au Parlement; comparutions du commissaire et de responsables du Commissariat devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique; exposés présentés lors de divers colloques au Canada et à l'étranger, et large éventail d'activités dans le cadre de la Semaine du droit de savoir. Cette année, les médias ont beaucoup parlé du commissaire, de son rôle et des problèmes liés à l'accès à l'information. La refonte du site Web allait bon train en 2008-2009, mais n'a pas pu être terminée. Elle sera toutefois une priorité du Commissariat en 2009-2010.

3. Les institutions fédérales respectent leurs obligations en vertu de la Loi sur l'accès à

l'information : Le Commissariat a remanié son processus d'évaluation du rendement (fiches de rendement) afin d'en accroître la pertinence et l'utilité. Le nouveau système de fiches de rendement vise à permettre de mieux comprendre les facteurs contextuels ayant une incidence sur le rendement des institutions en ce qui concerne le traitement des demandes d'information et le respect des délais. Le Commissariat a examiné les problèmes liés à l'accès à l'information, dans une perspective systémique, et déposé au Parlement un rapport spécial durant l'hiver 2009. Le rapport présente les résultats de l'évaluation des 10 institutions, les améliorations qui ont fait l'objet de recommandations concrètes et les réponses connexes des institutions. Dans le cadre du processus, le Commissariat a aussi indiqué des domaines devant faire l'objet d'améliorations selon le Secrétaire du Conseil du Trésor, de telle sorte que tous les intervenants du régime d'accès à l'information traitent les demandes d'information de la façon la plus complète et la plus rapide possible, dans l'intérêt des Canadiennes et des Canadiens. Le Commissariat s'est également engagé à tenir compte des commentaires des institutions au sujet du processus.

que les institutions visées et le Secrétariat du Conseil du Trésor ont acceptées. Le Commissariat a donné suite aux recommandations au début de 2009 afin que les mesures promises soient prises et donc que toutes les demandes soient traitées sans retards indus.

Bilan de la charge de travail, de 2006-2007 à 2008-2009

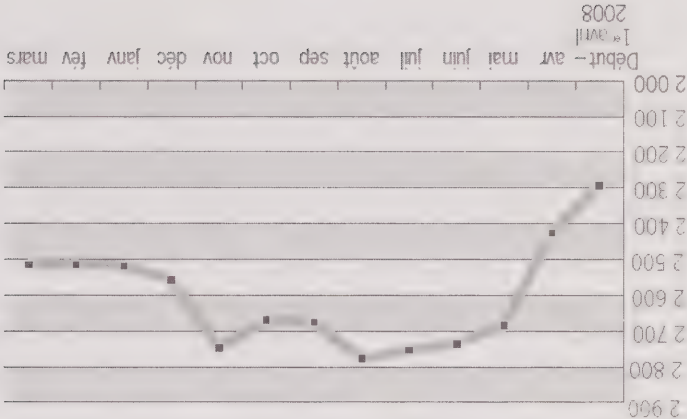
| Plaintes reçues | | | |
|--|-----------|-----------|---------|
| 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 | |
| Plaintes reportées de l'exercice précédent | 1 453 | 1 420 | 2 293 * |
| Nouvelles plaintes | 1 317 | 2 387 | 2 018 |
| Plaintes annulées pendant l'exercice | 82 | 108 | 28 ** |
| Plaintes en suspens à la fin de l'exercice | 1 420 | 2 318 * | 2 513 |
| Résultat des plaintes | | | |
| Plaintes abandonnées pendant l'exercice | 449 | 108 | 652 |
| Plaintes terminées durant l'exercice, avec des conclusions | 819 | 1 273 | 1 118 |
| Total des plaintes fermées pendant l'exercice | 1 268 | 1 381 | 1 770 |
| Plaintes à l'initiative du Commissaire | | | |
| Plaintes reportées de l'exercice précédent | 423 | 237 | 0 |
| Nouvelles plaintes | 393 | 0 | 1 |
| Plaintes annulées pendant l'exercice | 579 | 237 | 0 |
| Plaintes en suspens à la fin de l'exercice | 237 | 0 | 1 |
| Fiches de rendement entreprises pendant l'exercice | 17 | 10 | *** |

* Donnée ajustée après la fin de l'exercice afin d'éviter les doublements : 25 plaintes reçues à la fin de mars 2008 ont été enregistrées au début d'avril 2008.

** Le Commissariat a arrêté d'utiliser la catégorie « annulée » en juin 2008, quand il a mis en œuvre son nouveau processus de réception des plaintes. Les 28 plaintes ont été annulées avant ce changement. Dans le passé, une plainte a été enregistrée à la réception, puis annulée après qu'un enquêteur ait déterminé qu'elle n'était pas valide en vertu de la Loi (par exemple, elle a été déposée après la date limite, ou le plaignant l'a retirée ou l'a abandonnée avant le début de l'enquête). À partir de juin 2008, le Commissariat enregistre une plainte après qu'un agent l'ait examinée et qu'il ait obtenu, au besoin, assez de renseignements pour déterminer qu'il s'agit d'une plainte valide. Une plainte qualifiée de non-valide est maintenant traitée comme une enquête générale.

*** Les fiches de rendement de 2007-2008 ont été élaborées au cours de l'exercice suivant, et publiées en février 2009.

Tendance – Bilan en fin de mois de l'inventaire de toutes les plaintes actives, 2008-2009



Canadiennes et les Canadiens savent qu'ils ont le droit de porter plainte au sujet du traitement de leurs demandes de communication et que les institutions ont l'obligation de traiter leurs le plus rapidement et complètement possible dans les délais prévus par la Loi.

Analyse du rendement

1. Les demandeurs bénéficient d'un processus de traitement des plaintes équitable et efficace :

En 2008-2009, le Commissariat a réalisé des progrès importants dans le traitement des plaintes. En outre, il a instauré un nouveau mode de fonctionnement axé sur les quatre objectifs suivants :

- améliorer l'efficacité et la rapidité des opérations en vue de réduire à 200 ou 500, d'ici cinq ans, le nombre de plaintes reportées;
- éliminer l'arriéré chronique de plaintes de longue date et éviter toute nouvelle accumulation de celles-ci;
- adopter une approche stratégique et proactive à l'égard des problèmes systémiques afin d'en accélérer les sources sous-jacentes, de faire enquête à leur sujet et de trouver des solutions adéquates;
- se prévaloir de toute la gamme entière d'outils à la disposition du Commissariat, de la collaboration à la médiation jusqu'aux procédures contradictoires, en vue de compléter les enquêtes et les mesures systémiques du Commissariat et de favoriser le respect dans un contexte de ressources limitées.

En 2008-2009, le Commissariat a résolu un nombre sans précédent de plaintes (1 770), ce qui est remarquable, compte tenu du nombre de nouvelles plaintes (2 018) qu'il a reçues durant l'exercice. Le tableau et les données ci-après fournissent un complément d'information sur la charge de travail du Commissariat au cours des dernières années.

L'an dernier, le Commissariat a résolu la moitié des plaintes figurant dans l'arriéré chronique de plaintes de longue date, datant d'avant le 1^{er} avril 2008. C'est une réalisation importante, puisque le Commissariat s'est engagé à éliminer cet arriéré d'ici le 31 mars 2010. À mesure qu'il résoudra les plaintes de longue date restantes, le temps de traitement moyen (qui était de 13 mois en 2008-2009) devrait diminuer sensiblement.

Dans le cadre du nouveau modèle opérationnel, les enquêteurs en chef revoient et approuvent la plupart des dossiers après avoir vérifié la qualité et l'exactitude des enquêtes. Cette procédure améliore aussi l'efficacité du processus d'enquête et accroît le temps de traitement, pour le plus grand profit des demandeurs.

Le Commissariat a mené une importante enquête systémique à l'égard d'une plainte déposée par l'Association canadienne des journaux. Les enquêteurs ont examiné les pratiques de 21 institutions fédérales dans le traitement des demandes de communication émanant de représentants des médias. Ils ont notamment relevé des retards, mais qui ne visaient pas uniquement les demandes des médias. En effet, les institutions tardaient aussi à traiter les demandes émanant de députés et sénateurs, d'organismes, de chercheurs et d'avocats. Le Commissariat a fait de nombreuses recommandations à l'issue de son enquête, recommandations

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

| | | | |
|--|--|--|----------------------------|
| <p>4. Les tribunaux reçoivent des représentations et des éléments de preuve utiles concernant l'accès à l'information, la bonne interprétation des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et des lois, des règlements et des précédents s'y rapportant</p> | <p>Proportion des décisions des tribunaux allant dans le sens des représentations du Commissariat et/ou des éléments de preuve soumis par celui-ci et pris en compte dans le cadre des délibérations des tribunaux</p> | <p>• 90 % des décisions vont dans le sens des représentations du commissaire ou tiennent compte des éléments de preuve soumis par celui-ci</p> | <p>Entièrement atteint</p> |
| | <p>Utilité des renseignements et des avis fournis par le Commissariat aux députés et sénateurs et aux comités parlementaires</p> | <p>• 80 % des rapports des comités parlementaires se rapportant à l'accès à l'information reprennent des avis formulés par le Commissariat; commentaires positifs des présidents et des membres des comités parlementaires</p> | <p>Entièrement atteint</p> |

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, quiconque demande de l'information à une institution fédérale et n'est pas satisfait de la réponse ou de la façon dont celle-ci a été traitée peut porter plainte auprès du Commissariat à l'information. Le Commissariat a cœur de faire enquête à l'égard des plaintes de manière objective et équitable et le plus rapidement possible. Cette fonction d'instruction des plaintes est essentielle pour protéger les droits des particuliers et des organismes canadiens en vertu de la *Loi*, puisqu'elle contribue à faire en sorte qu'ils reçoivent l'information gouvernementale à laquelle ils ont droit en vertu de la *Loi*.

Afin de favoriser un respect accru des dispositions législatives dans l'administration fédérale et de réduire le nombre de plaintes reçues par le Commissariat, celui-ci aborde certains des problèmes qui se posent dans une optique stratégique et proactive. En 2008-2009, le Commissariat a accordé une importance accrue aux enquêtes sur des problèmes systémiques, notamment en vue de déterminer les causes profondes de l'irrespect de la *Loi sur l'accès à l'information*. Il a aussi recouru à divers outils d'application générale ou particulière qui sont interdépendants, et viennent compléter les enquêtes et les mesures systémiques, et ce, afin de renforcer la conformité et, par conséquent, la prestation de services aux Canadiennes et aux Canadiens.

Dans le même ordre d'idées, les communications, les évaluations du rendement, les activités judiciaires et les relations parlementaires au Commissariat visent toutes à faire en sorte que les

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement ² | Cibles | Etat du rendement | Bilan du rendement |
|---|--|---|---------------------|-------------------------------------|
| 1. Les demandeurs bénéficient d'un processus de règlement des plaintes équitable et efficace | Qualité et diligence du processus d'enquête | <ul style="list-style-type: none"> 90 % des enquêtes respectent les normes d'assurance de la qualité dès la première ronde de l'examen; les plaintes sont traitées selon les normes de service (il y a donc amélioration des temps de traitement) | Atteint en partie | Voir la section rendement, ci-après |
| 2. Les intervenants comprennent le rôle et le point de vue du Commissariat à l'information quand il s'agit d'assurer le respect de la Loi sur l'accès à l'information | Sensibilisation des intervenants et obtention de leur réaction | <ul style="list-style-type: none"> Les intervenants ont accès aux publications, outils et renseignements du Commissariat, notamment grâce au site Web qui a été remanié et qui est maintenant plus complet, à jour et convivial; les commentateurs des intervenants ont été positifs | Atteint en partie | |
| 3. Les institutions fédérales respectent leurs obligations en vertu de la Loi sur l'accès à l'information | Proportion de recommandations faites dans les fiches de rendement qui ont été adoptées | <ul style="list-style-type: none"> 95 % des recommandations découlant des enquêtes à l'égard des plaintes sont adoptées 80 % des recommandations faites dans les enquêtes et les fiches de rendement sont adoptées | Entièrement atteint | |

² Tel qu'il était indiqué dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009, le Commissariat procède graduellement à la mise en œuvre de ces indicateurs de rendement au cours des exercices 2008-2009 et 2009-2010. Cela explique pourquoi une partie seulement des données sur le rendement pour ces indicateurs était disponible aux fins du présent rapport. L'état du rendement en ce qui a trait aux autres indicateurs sera présenté dans le rapport du prochain exercice.

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique : Les droits des particuliers en vertu de la Loi sur l'accès à l'information sont protégés

Dans son rôle d'ombudsman chargé de faire enquête au sujet des plaintes déposées contre des institutions fédérales, le commissaire à l'information représente une source indépendante d'expertise offrant un point de vue particulier sur l'accès à l'information et l'importance, pour la démocratie, de la transparence gouvernementale. Aussi, afin d'optimiser l'influence du commissaire et du Commissariat et de faire avancer les droits des demandeurs, le Commissariat doit aussi transmettre son savoir à des intervenants et faire montre de la plus grande transparence possible en ce qui a trait à ses décisions et à ses méthodes.

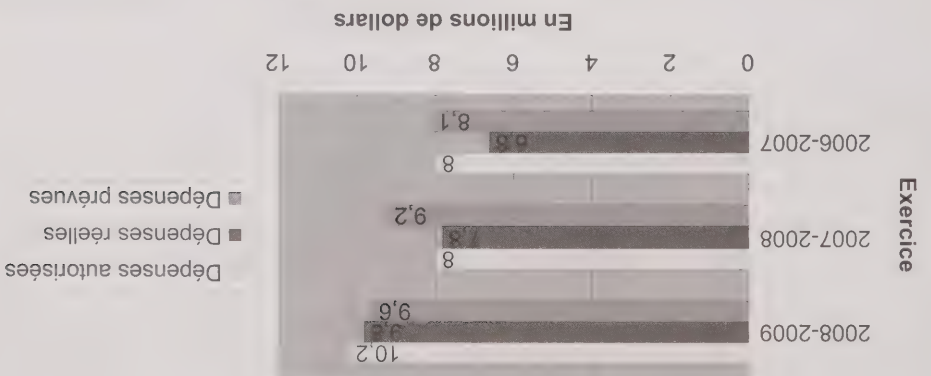
Activité de programme par résultat stratégique

Tous les résultats attendus contribuent au seul résultat stratégique du Commissariat, qui est : les droits des particuliers en vertu de la Loi sur l'accès à l'information sont protégés.

| Activité de programme : Respect des obligations liées à l'accès à l'information | | | | | |
|---|-----------------------|------------------|--|---------|-------|
| Ressources financières 2008-2009 (en millions de dollars) | | | Ressources humaines 2008-2009 (en équivalents temps plein) | | |
| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Écart |
| 9,638 | 10,227 | 9,834 | 90 | 59 | 31 |

Profil des dépenses

Tendance des dépenses



Les dépenses du Commissariat ont augmenté au cours des dernières années. Cette tendance à la hausse est attribuable à un certain nombre de facteurs, dont :

- Les dépenses autorisées ont augmenté de 2,2 millions de dollars par rapport à l'exercice 2007-2008, en raison, principalement, du report de dépenses de fonctionnement, de dépenses salariales et de l'aide financière consentie par le Conseil du Trésor pour faciliter le respect des modalités de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, mettre en œuvre la politique de vérification interne du Conseil du Trésor et établir un bureau d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.
- Ces dernières années, les dépenses réelles et prévues ont suivi les mêmes tendances que les fonds autorisés. En 2008-2009, le montant non dépensé a été de seulement de 0,4 million de dollars, une somme que le Commissariat pourra en partie reporter au budget du prochain exercice. En 2007-2008, les dépenses prévues ont été supérieures aux dépenses réelles parce qu'elles comprenaient les fonds réservés par le Conseil du Trésor au financement des activités du Commissariat aux termes de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Le Commissariat n'a pas reçu ces fonds au cours de l'exercice 2007-2008, mais seulement en 2008-2009.

Analyse du risque

| | | |
|---|--|--|
| s'acquitter pleinement de son mandat et de mieux servir les Canadiennes et Canadiens. | | <ul style="list-style-type: none"> Le Commissariat a élaboré un plan quinquennal global de la GI et de la TI prévoyant des mesures de renouvellement qui devraient accroître la productivité, la sécurité des données et le soutien de l'infrastructure critique au Commissariat. L'environnement amélioré de GI et de TI facilitera les enquêtes et les activités du Commissariat et lui permettra de s'acquitter de ses obligations en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Le Commissariat a privilégié la conduite d'enquêtes à l'égard de problèmes systémiques, notamment afin de relever les raisons fondamentales du non-respect de la Loi sur l'accès à l'information. Le Commissariat a intégré et simplifié ses activités de planification ministérielle et de présentation de rapports afin de mieux les harmoniser et d'améliorer l'évaluation et la gestion du rendement. |
|---|--|--|

Dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008–2009, le Commissariat a fait état de divers facteurs externes et internes pouvant influencer sur son cadre de fonctionnement.

Au plan externe, l'entrée en vigueur de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, en 2007, a eu une incidence considérable sur le système fédéral d'accès à l'information, qui a déjà subi d'importantes transformations en raison de l'évolution technologique et la complexité sans cesse croissante des opérations gouvernementales. En vertu de cette *Loi*, le nombre d'institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* a augmenté (y compris le Commissariat) et, ainsi, le nombre de plaintes adressées au Commissariat a monté en flèche en 2007–2008.

Au sein du Commissariat, l'exercice 2008-2009 a été une deuxième année de changements institutionnels importants, l'organisation ayant cherché à renouveler sa façon de fonctionner. Le nouveau modèle de gestion permet au Commissariat de traiter les plaintes de façon plus efficace, comme le confirment les premiers succès obtenus à la fin de l'exercice. Le Commissariat a résolu la moitié des plaintes de l'arrière datant d'avant le 1^{er} avril 2008, et il prévoit résoudre celles qui restent en 2009-2010. Il a également résolu plus de plaintes que jamais auparavant (40 p. 100 de plus qu'en 2006-2007 et 28 p. 100 de plus qu'en 2007-2008). Malgré tout, il lui restait encore 2 513 plaintes en attente de traitement à la fin de mars 2009. Grâce au nouveau modèle de gestion en place, le Commissariat pense réussir à reporter un nombre raisonnable de plaintes (entre 200 et 500) en fin d'exercice d'ici les cinq prochaines années.

Le Commissariat croit qu'il aura besoin d'une période de cinq ans pour atteindre ses objectifs, étant donné le nombre de défis inhérents à sa stratégie de renouvellement à facettes multiples, notamment le recrutement et la formation de son personnel, l'amélioration de l'infrastructure de GI et de TI, et la résolution de problèmes à la grandeur du système qui nuisent à l'accès à l'information. Une partie du risque associé à cette nouvelle stratégie découle de la nécessité d'acquérir les ressources dont il a besoin pour la mettre en œuvre.

| | | | | | |
|---|----------|--------------------------|--|----------|--|
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 5. Renforcer la capacité organisationnelle | Nouvelle | En mettant en œuvre la stratégie GI/TI et le plan intégré des ressources humaines, le Commissariat sera en mesure de mettre en œuvre le nouveau modèle de gestion dans son intégralité, de |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité. | Nouvelle | Atteint en grande partie | 4. Moderniser l'accès à l'information. | Nouvelle | Cela permettra de faire en sorte que la Loi sur l'accès à l'information et les systèmes installés pour en assurer la mise en œuvre sont adaptés au complexe milieu de de l'information en ce début de XXI ^e siècle. |
| 3. Intégrer aux opérations les réperc | | | | | |

| | | |
|---|----------|---|
| <p>(1 770) qu'au cours de l'exercice précédent.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le Commissariat a résolu la moitié des plaintes les plus anciennes (déposées avant le 1^{er} avril 2008), ce qui le met en bonne position pour résoudre les autres plaintes les plus anciennes d'ici la date cible publiquement annoncée du 31 mars 2010. Dans le cadre de son nouveau modèle opérationnel, le Commissariat a établi, à titre de projet pilote, l'Unité de réception et de règlement rapide, pour voir si la mise en place d'une équipe exclusivement chargée des aspects administratifs des enquêtes, et si un effort visant le règlement rapide de certains types de plaintes permettrait d'accélérer le processus. Le nombre élevé de plaintes réglées par le Commissariat au cours du présent exercice semble confirmer l'efficacité de cette approche. Le Commissariat a procédé à une vérification du travail mené par cette nouvelle unité et mettra en œuvre les recommandations fournies dans le rapport de vérification en 2009-2010. En rehaussant le rendement de cette unité, le Commissariat améliorera de manière notable la prestation des services en traitant plus rapidement les plaintes et, ainsi, en les résolvant plus rapidement qu'auparavant. Le Commissariat a terminé l'examen systématique d'une plainte déposée par l'Association canadienne des journaux visant à déterminer si des institutions gouvernementales cherchaient à retarder le traitement des demandes de communication émanant de représentants des médias. Le Commissariat a simplifié certaines de ses méthodes administratives et d'enquête, notamment en donnant des avis requis aux termes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> par messagerie électronique au lieu de les remettre directement, en déléguant l'approbation et l'autorisation des dossiers et en révisant la présentation matérielle et le contenu des rapports d'enquête. Tout en poursuivant la mise en œuvre des réformes législatives et administratives, le Commissariat a mis au point une série d'outils interdépendants afin d'optimiser le respect de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>. Le Commissariat utilise d'une manière stratégique et bien coordonnée la panoplie d'outils à sa disposition afin d'améliorer la prestation de services et atteindre ses objectifs. | Nouvelle | <p>2. Renouveler le mode d'évaluation du rendement des institutions fédérales.</p> <p>Cela favorisera l'atteinte par les institutions fédérales d'un haut degré de conformité et rendra les évaluations plus utiles et pertinentes pour le Parlement.</p> |
| <p>Entièrement atteint</p> <ul style="list-style-type: none"> Le Commissariat a remanié son processus d'évaluation du rendement (appelé fiches de rendement) de manière en en accroître l'utilité et la pertinence. Le Commissariat a présenté au Parlement un rapport spécial, à l'hiver 2009, sur le rendement des institutions fédérales au cours de l'exercice 2007-2008. Le rapport faisait notamment état des résultats des 10 institutions évaluées, des recommandations concrètes en vue des améliorations à apporter et des réponses données par les institutions. Le Commissariat fera un suivi des progrès réalisés par les institutions dans la mise en œuvre de ces recommandations au cours de l'exercice 2009-2010. Il | Nouvelle | <p>2. Renouveler le mode d'évaluation du rendement des institutions fédérales.</p> <p>Cela favorisera l'atteinte par les institutions fédérales d'un haut degré de conformité et rendra les évaluations plus utiles et pertinentes pour le Parlement.</p> |

| | | |
|--|----------------------|--|
| Priorités | Type | Etat |
| 1. Améliorer la prestation de services aux demandeurs. Un système d'accès à l'information, dans lequel les plaintes des demandeurs sont réglées | Nouvelle priorité | <ul style="list-style-type: none"> Le Commissariat a élaboré un modèle opérationnel et entrepris la mise en œuvre de celui-ci sur une période de cinq ans en vue de l'amélioration de l'efficacité des enquêtes. Des résultats positifs ont été observés pendant l'année en raison des nouvelles façons de faire : En 2008-2009, le Commissariat a résolu plus de plaintes |

Toutes les priorités opérationnelles contribuent à la réalisation du seul résultat stratégique du Commissariat : les droits des particuliers en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont protégés.

Contribution des priorités opérationnelles à la réalisation du résultat stratégique

- le Commissariat a reçu des fonds compensatoires pour le respect des obligations découlant de la signature des nouvelles conventions collectives;
- des frais de fonctionnement ont été reportés;
- le Commissariat a obtenu le remboursement de manques de fonds relativement à sa liste de paie;
- un rajustement a été apporté aux cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

En 2008-2009, on a constaté un écart de 589 000 \$ entre les dépenses prévues du Commissariat et les autorisations totales accordées à celui-ci en cours d'exercice. Cet écart s'explique par quatre changements intervenus dans sa situation financière au cours de l'exercice :

| En millions de dollars | | | | | |
|---|----------------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------------|
| Activité de programme | Dépenses réelles 2007-2008 | Budget principal | Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
| | | | | | |
| Respect des obligations liées à l'accès à l'information | 7,856 | 7,665 | 9,638 | 10,227 | 9,834 |
| Total | 7,856 | 7,665 | 9,638 | 10,227 | 9,834 |
| 2008-2009 | | | | | |

Bilan des dépenses

Le Commissariat a également élaboré un plan intégré des ressources humaines et des activités assorti de stratégies clés pour être plus efficace et proactif dans le recrutement, le maintien en fonction et la formation des employés. Il a commencé la mise en œuvre de son plan stratégique quinquennal en gestion de l'information/technologie de l'information (GI/TI) qui comprend un certain nombre de mesures de renouvellement essentielles à la réussite du nouveau modèle de gestion. Enfin, le Commissariat a intégré et simplifié ses activités de planification ministérielle et de présentation de rapports, afin de mieux les harmoniser et d'améliorer son évaluation et sa gestion du rendement.

enquêtes, éliminer l'arrière de plaintes datant de bien des années, éviter la création d'un nouvel arrière et remédier aux problèmes systémiques. Le modèle opérationnel permettra également au Commissariat de faire bon usage des divers outils dont il dispose pour tirer le maximum de son influence en matière de respect. Cette nouvelle manière de travailler est étayée par une stratégie globale et bien intégrée visant la mise à niveau de l'infrastructure technologique et de la capacité organisationnelle du Commissariat, au cours des cinq prochaines années. On pourra trouver plus de détail sur le nouveau modèle de gestion à la section II, ci-dessous, ainsi que dans le rapport annuel du Commissariat de 2008-2009.

2. Renouveler le mode d'évaluation du rendement des institutions fédérales : Le Commissariat a refondu son processus d'évaluation du rendement (appelé « fiches de rendement ») pour en hausser sa pertinence et son utilité et pour remédier aux problèmes systémiques. Les nouvelles fiches sont conçues de manière à permettre au Commissariat de faire ressortir les facteurs contextuels ayant une incidence sur le rendement des institutions tout en continuant de faire ressortir la question de savoir si les institutions traitent ou non les demandes dans les délais réglementaires. Au cours de l'hiver 2009, le Commissariat a produit un rapport spécial au Parlement sur le rendement des institutions en 2007-2008. Le rapport présentait notamment les résultats des dix institutions évaluées, des recommandations à l'intention du Secrétaire du Conseil du Trésor, l'organisme central responsable de la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'information, ainsi que les réponses obtenues des institutions.

3. Intégrer aux opérations les répercussions de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité : Afin de s'acquitter efficacement de ses obligations en vertu de la Loi fédérale sur la responsabilité, le Commissariat a demandé des fonds au Conseil du Trésor en 2007-2008, afin de mettre sur pied un bureau d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, ainsi qu'une fonction de vérification interne. Le Commissariat a reçu et utilisé ces fonds en 2008-2009. Au cours de la même période, le Secrétaire de l'accès à l'information et de la protection des renseignements est devenu entièrement opérationnel et a cherché à améliorer la gestion de l'information dans tout le Commissariat, afin de faciliter le traitement des demandes d'accès à l'information. De plus, le Commissariat a su respecter l'échéance du 1^{er} avril 2009 pour la mise en œuvre des modalités de la politique de vérification du Conseil du Trésor adaptée en fonction des activités d'un haut fonctionnaire du Parlement.

4. Moderniser la Loi sur l'accès à l'information : En mars 2009, le commissaire à l'information a présenté 12 recommandations au Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique. Le Comité a tenu ses premières audiences sur la réforme de la Loi plus tard au cours du même mois.

5. Renforcer la capacité organisationnelle : En 2008-2009, le Commissariat a réalisé un examen de ses niveaux de ressources (révision des services votés), d'où ressortait sans équivoque la nécessité d'accroître ses ressources disponibles afin de permettre à l'organisme de s'acquitter de son mandat. Le Commissariat a présenté une requête en ce sens au Groupe consultatif sur le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement. La recommandation du Groupe consultatif fut d'octroyer la totalité des ressources. Celles-ci n'ont été accordées qu'en partie.

Sommaire du rendement en fonction des objectifs

Résultat stratégique 1 : Respect des obligations liées à l'accès à l'information

| Indicateurs de rendement | | Objectifs | Rendement en 2008-2009 |
|--|---|--|---|
| Pourcentage des recommandations adoptées (les recommandations faisant suite aux enquêtes menées à l'égard de plaintes ou à l'initiative du Commissaire). | Adoption de 95 % des recommandations découlant d'enquêtes sur des plaintes. | Comme ce fut le cas en 2007-2008, le Commissariat a réglé la totalité des plaintes qu'il a terminées pendant l'exercice 2008-2009 sans avoir eu recours à des poursuites. Cela montre sans équivoque que les institutions se plient aux recommandations du commissaire. Le rapport annuel de 2008-2009 analyse huit exemples de plaintes réglées avec succès. | En 2008-2009, une seule enquête a été menée à l'initiative du commissaire et les conclusions du rapport annuel de 2008-2009 attendues à la fin de l'exercice. Le Commissariat rendra compte de ces conclusions dans son rapport sur le rendement de 2009-2010. |
| Rapidité des suites données aux recommandations. | Donner suite à toutes les recommandations dans l'année précédant les rapports finaux. | Par suite de son enquête découlant d'une plainte de l'Association canadienne des journaux, à l'effet que les institutions fédérales appliquent des règles secrètes dans le cadre du traitement des demandes d'information reçues des médias, le Commissariat a fait trois recommandations en septembre 2008. Le président du Conseil du Trésor et les responsables des institutions visées par l'enquête ont accepté de suivre nos recommandations. Nous avons fait un suivi auprès des institutions au début de 2009 et avons obtenu diverses réponses. Des institutions ont répété qu'elles n'étaient pas les demandes en vue d'un traitement spécial. D'autres ont confirmé que, bien qu'elles étiquettent les demandes, cette pratique ne retarde en rien la communication de l'information. Deux institutions – Citoyenneté et Immigration Canada et Affaires indiennes et du Nord Canada – ont clairement montré leur volonté d'éviter les retards. En revanche, Santé Canada a mis en œuvre des solutions qui ne feront que diminuer les retards. En d'autres mots, l'institution continuera de ne pas respecter les délais prescrits dans le cas de ses dossiers « très délicats ». Nous entendons faire un suivi auprès de Santé Canada en 2009-2010. | Le processus d'évaluation du rendement (fiches de rendement) a engendré un certain nombre de recommandations, que le Commissariat a publiées en février 2009. Le Commissariat fera le suivi de la mise en œuvre des recommandations en 2009-2010 et présentera un compte rendu du taux d'adoption dans le rapport sur le rendement de cette même année. |

Sommaire des réalisations en fonction des priorités

1. Améliorer la prestation de services aux demandeurs : Le Commissariat a élaboré et commencé à mettre en œuvre un nouveau modèle de gestion pour accroître l'efficacité des

Sommaire du rendement

Ressources financières en 2008-2009 (en millions de dollars)

| | | |
|-----------------------|--------|-------|
| Dépenses prévues | 9,638 | |
| Autorisations totales | 10,227 | |
| Dépenses réelles | | 9,834 |

Les ressources financières du Commissariat ont eu des répercussions directes sur son rendement. Les sections qui suivent mettent en lumière le travail réalisé par le Commissariat au moyen des ressources disponibles en 2008-2009 pour atteindre son unique résultat stratégique et exécuter son unique activité de programme.

Au début de l'année, les dépenses prévues du Commissariat s'élevaient à 9,638 millions de dollars. Par le biais des Budgets principal et supplémentaire des dépenses, le Commissariat s'est vu attribuer des autorisations totales de 10,227 millions de dollars. Les dépenses réelles ont atteint 9,834 millions de dollars.

Ressources humaines en 2008-2009 (équivalents temps plein)

| | | |
|------------|----|----|
| Prévues | 90 | |
| Réelles | 59 | |
| Différence | | 31 |

En 2008-2009, le Commissariat a eu à relever d'importants défis sur le plan des ressources humaines. Un certain nombre d'enquêteurs ont quitté l'organisation pour prendre leur retraite ou travailler dans les services d'accès à l'information et de protection de la vie privée d'autres institutions fédérales. Le recrutement de remplaçants pose un problème constant au Commissariat étant donné que les spécialistes qualifiés dans le domaine de l'information sont actuellement très en demande.

Afin d'éliminer l'arriéré de plaintes de longue date et de gérer le volume croissant de travail engendré par un afflux de nouvelles plaintes, le Commissariat a fait appel aux services contractuels de consultants et de personnel de soutien temporaire durant toute l'année. Ces ressources, soit 23 employés temporaires et consultants, ne sont pas prises en compte dans les chiffres ci-dessus.

Section I : Survol

Renseignements sommaires

Raison d'être

Le Commissariat à l'information du Canada assure le respect des droits conférés par la *Loi sur l'accès à l'information* et, par le fait même, favorise la transparence et la reddition de comptes à l'échelle de l'administration fédérale.

Le Commissariat s'emploie aussi à mener des enquêtes approfondies, équitables et en temps utile à l'égard des plaintes déposées contre les institutions fédérales en vertu de la *Loi*. À cet égard, il accorde aux plaignants, aux responsables d'institutions fédérales et à tous les tiers concernés par les plaintes une possibilité raisonnable de présenter des arguments.

Responsabilités

Le commissaire à l'information est un haut fonctionnaire du Parlement et un ombudsman nommé par le Parlement en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, loi régissant la communication d'information au Canada. Le commissaire est secondé dans ses fonctions par le Commissariat à l'information, organisme gouvernemental indépendant mis sur pied en 1983 en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* pour instruire les plaintes émanant du public concernant l'accès à l'information gouvernementale.

Le Commissariat compte quatre directions :

- La Direction du règlement des plaintes et du respect de la *Loi* mène des enquêtes et des activités de règlement des différends en vue de la résolution des plaintes.
- La Direction de la politique, des communications et des opérations évalue le rendement des institutions fédérales en vertu de la *Loi*, mène des enquêtes et des analyses systémiques, offre des orientations stratégiques au Commissariat, dirige les relations externes du Commissariat avec le public, le gouvernement et le Parlement, et fournit un leadership stratégique et institutionnel dans les domaines de la gestion financière, de la vérification interne et de la gestion de l'information.
- La Direction des services juridiques représente le commissaire dans les affaires judiciaires et offre des conseils juridiques sur les enquêtes et les questions législatives et administratives.
- La Direction des ressources humaines supervise tous les aspects de la gestion des ressources humaines et conseille les gestionnaires et les employés sur les questions concernant les ressources humaines.

Résultat stratégique et activité de programme

Le Commissariat a un résultat stratégique et une activité de programme.

| | |
|--|--|
| <i>Résultat stratégique</i> Les droits des particuliers en vertu de la <i>Loi</i> sur l'accès à l'information sont protégés. | <i>Activité de programme</i> Respect des obligations liées à l'accès à l'information. |
|--|--|

infrastructure technologique et notre capacité organisationnelle. En conséquence, nous avons déjà augmenté substantiellement l'efficacité et la rapidité de nos enquêtes. À la fin de 2008-2009, nous avions fermé un nombre sans précédent de plaintes et réduit de moitié l'arrière de plaintes de longue date antérieures au 1^{er} avril 2008, ce qui laisse présager que nous pourrions éliminer l'arrière pour mars 2010.

De plus, notre nouveau modèle opérationnel nous permet de cerner et de régler de façon plus stratégique et proactive les problèmes qui entravent l'accès à l'information. Et pour faire écho à l'exhortation de Gilles Paquet¹ dans un document récent sur le rôle de l'ombudsman dans la gouvernance, nous devons prendre en compte de multiples forces diffuses, complexes et entrelacées et nous attaquer de front aux problèmes systémiques afin de dégager et d'exposer les problèmes à la source. Notre nouveau modèle opérationnel prévoit aussi le recours stratégique et concerté à divers outils et activités à notre disposition pour exercer une influence maximale sur la façon dont les institutions traitent les demandes d'accès à l'information.

En 2009-2010, ma grande priorité, à titre de commissaire par intérim, sera de mener à terme la mise en œuvre de notre modèle opérationnel, afin que nous puissions augmenter encore plus la rapidité d'exécution de nos enquêtes, éliminer notre arrière de longue date et empêcher la création d'un nouvel arrière. Nous donnerons suite aux recommandations émanant de la vérification indépendante de notre nouvelle Unité de réception et de règlement rapide, pour nous assurer que notre processus d'enquête est le plus efficace et transparent possible. Nous allons soumettre à un examen approfondi les problèmes systémiques pour savoir comment éviter les cas de non-respect de la *Loi* et offrir des solutions efficaces à un stade ultérieur. D'ici à ce que le législateur renforce le modèle de conformité inhérent à la *Loi*, nous allons utiliser tous les moyens à notre disposition pour maximiser la conformité à la législation.

¹ Gilles Paquet est professeur émérite et chercheur principal de renom au centre de la gouvernance de l'université d'Ottawa.

Message de la commissaire à l'information du Canada par intérim

Je suis heureuse de soumettre au Parlement le *Rapport ministériel sur le rendement* du Commissariat à l'information du Canada pour l'exercice financier prenant fin le 31 mars 2009.

Les Canadiennes et les Canadiens souhaitent, et ont vraiment besoin, que les institutions publiques s'acquittent de leur mandat de façon efficiente et répondent sans délai aux demandes de renseignements des citoyennes et des citoyens. En sa qualité d'organisme chargé de veiller à ce que les

droits des demandeurs en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés, le Commissariat doit faire montre d'équité, de rapidité et de transparence dans ses façons de faire. Pour réussir à long terme, il doit fonctionner de façon souple et être capable d'accueillir et d'anticiper le changement, et d'utiliser le changement pour améliorer les services offerts à la population canadienne.

Au cours des dernières années, notre environnement externe a été le théâtre de changements importants, sous l'impulsion principalement des percées technologiques. Les répercussions sur l'accès à l'information ont été profondes et multiples. Voilà pourquoi nous avons redéfini notre vision du Commissariat il y a deux ans, sous la direction de l'ancien commissaire, Robert Marleau, et avons adopté une nouvelle vision, plus audacieuse. Nous avons procédé à une vaste opération de rationalisation de nos opérations et de nos ressources pour améliorer notre processus d'enquête et éliminer un artère sans précédent — situation aggravée par une importante augmentation des plaintes en 2007-2008 — et pour remédier à d'autres faiblesses signalées par le Bureau du vérificateur général du Canada dans son rapport de vérification de 2006-2007. Nous avons poursuivi le processus de réforme de la *Loi sur l'accès à l'information*, répondant ainsi à l'appel fervent de M. Marleau pour une modernisation de la législation au nom de la démocratie.

Notre *Rapport sur les plans et les priorités* établit des objectifs ambitieux pour harmoniser nos opérations avec les besoins et les réalités actuels. Nous avons fait des progrès considérables dans l'atteinte de ces objectifs. Ainsi, notre processus remanié d'évaluation du rendement (fiches de rendement) nous a permis de mieux cerner comment les institutions traitent les demandes d'accès à l'information. Nous avons procédé à un examen approfondi de nos niveaux de ressources, qui a confirmé la nécessité d'accroître nos ressources pour nous acquitter pleinement de notre mandat. Nous avons établi une fonction de vérification interne pour obtenir une rétroaction indépendante sur l'efficacité de nos opérations et de notre gouvernance. Nous avons déposé au Parlement une série de recommandations de nature législative visant à répondre aux besoins les plus pressants aux fins de la modernisation de la *Loi*.

Et plus important encore, nous avons mis en œuvre un nouveau modèle opérationnel, taillé sur mesure en fonction des défis uniques que nous avons à relever, afin d'améliorer la prestation de services aux demandeurs. Cette nouvelle façon de faire les choses est appuyée par une stratégie globale et bien intégrée visant à améliorer, au cours des cinq prochaines années, notre



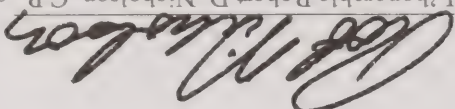
Table des matières

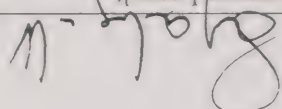
| | |
|--|----|
| MESSAGE DE LA COMMISSAIRE À L'INFORMATION DU CANADA PAR INTERIM..... | 3 |
| SECTION I : SURVOL..... | 5 |
| RENSEIGNEMENTS SOMMAIRES..... | 5 |
| Raison d'être..... | 5 |
| Responsabilités..... | 5 |
| Résultat stratégique et activité de programme..... | 5 |
| SOMMAIRE DU RENDEMENT..... | 6 |
| Ressources financières en 2008-2009 (en millions de dollars)..... | 6 |
| Ressources humaines en 2008-2009 (équivalents temps plein)..... | 6 |
| Sommaire du rendement en fonction des objectifs..... | 7 |
| Sommaire des réalisations en fonction des priorités..... | 7 |
| Bilan des dépenses..... | 9 |
| Contribution des priorités opérationnelles à la réalisation du résultat stratégique..... | 9 |
| ANALYSE DU RISQUE..... | 12 |
| PROFIL DES DÉPENSES..... | 13 |
| SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE..... | 14 |
| RÉSULTAT STRATÉGIQUE : LES DROITS DES PARTICULIERS EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION SONT PROTÉGÉS..... | 14 |
| Activité de programme par résultat stratégique..... | 14 |
| Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens..... | 16 |
| Analyse du rendement..... | 17 |
| Leçons apprises..... | 20 |
| SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES..... | 22 |
| FAITS SAILLANTS – ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE..... | 22 |



2008-2009

Rapport ministériel sur le rendement


L'honorable Robert D. Nicholson, C.P., c.r.,
député
Ministre de la Justice et Procureur général
du Canada


Suzanne Legault
Commissaire à l'information du Canada
par intérim

Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) constitue un élément clé du cycle de la planification, de la surveillance, de l'évaluation et du compte rendu des résultats au Parlement et aux Canadiens. Les RMR sont au cœur de la responsabilisation et de la gestion axée sur les résultats au gouvernement.

Les ministères et organismes sont invités à préparer leur rapport d'après les principes du gouvernement du Canada pour la présentation de rapports. Ces principes sont le fondement conceptuel de la préparation des RMR et s'inscrivent dans les pratiques actuelles recommandées en matière de rapports publics.

Selon ces principes, des rapports efficaces sur le rendement fournissent un compte rendu concis, cohérent, fiable et équilibré du rendement d'une organisation en rapport avec ses plans, ses priorités et les résultats prévus. Le RMR met l'accent sur les résultats en faisant un compte rendu non seulement des activités et des extrants qui ont été réalisés, mais également des progrès accomplis pour atteindre les résultats stratégiques – les avantages durables pour les Canadiens et la société canadienne. Le rendement y est mis en contexte et est relié aux plans et aux résultats prévus (on explique les modifications pertinentes apportées), les principaux risques et défis à relever pour l'obtention des résultats y sont présentés et l'on discute des risques et des défis principaux qui ont une incidence sur le rendement de l'organisation. Un RMR efficace établit un lien solide entre les ressources et les résultats pour montrer ce que l'on a accompli au moyen d'une gestion rigoureuse des fonds publics. On y rend également compte des résultats réalisés en association avec d'autres organisations gouvernementales et non gouvernementales. En dernier lieu, le RMR est crédible et équilibré parce que le rendement déclaré y est étayé d'éléments d'information probants et impartiaux et parce qu'on y discute des leçons apprises.

Le présent RMR ainsi que celui de beaucoup d'autres organisations, est disponible dans le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimf.asp>. Les lecteurs qui veulent obtenir une revue pangouvernementale détaillée de la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que nation peuvent consulter *Le rendement du Canada 2008-2009*, qui est structuré en fonction de quatre grands secteurs de dépenses (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales). Ce rapport est disponible à la page du Carrefour de la planification et du rendement du site Web du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-fra.aspx>. Le *Survol Rapports sur le rendement 2008-2009*, également disponible à la page du Carrefour, sert de document directeur pour les 92 RMR et comprend un aperçu global des dépenses réelles pour l'ensemble du gouvernement, qui est structuré en fonction des mêmes quatre grands secteurs de dépenses décrits dans le document *Le rendement du Canada*, et on y présente également des faits saillants des rapports sur le rendement des ministères et organismes.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer de façon continue l'information qu'il communique au Parlement et aux Canadiens. La rétroaction des lecteurs est importante pour assurer une amélioration constante des RMR et des autres documents relatifs au Budget des dépenses. Pour tout commentaire ou toute question, veuillez communiquer par courriel avec la Division de la responsabilisation et des rapports au Parlement du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

Partie II – Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministre et organisme (à l'exception des sociétés d'Etat). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMIR)** rendent compte des réalisations de chaque ministre et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'Etat et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès des Editions et Services de dépôt Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (Ottawa (Ontario) KIA OS5

Téléphone : 613-941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et E.-U.)
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et E.-U.)
Internet : <http://publications.gc.ca>
No. de catalogue : BT31-4/63-2009
ISBN 978-0-660-64349-6



Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009

Canada

CAI
FN
E77



Parks Canada

Performance Report



For the period ending
March 31, 2009

Canada

ESTIMATES

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2009.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) KIA OS5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/84-2009
ISBN 978-0-660-64350-2

Foreword

The Departmental Performance Report (DPR) is a key component in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and Canadians. DPRs are at the heart of accountability and managing for results in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports according to the Government of Canada Reporting Principles. These principles form the conceptual foundation upon which DPRs are prepared, and are consistent with current recommended public reporting practices.

Based on these principles, an effective performance report provides a concise, coherent, reliable, and balanced account of an organization's performance in relation to its plans, priorities, and expected results. The DPR focuses on results by reporting not only the activities and outputs achieved, but also the progress made toward achieving strategic outcomes—the enduring benefits for Canadians and Canadian society. It sets performance in context, associates performance with plans and expected results (explaining any relevant changes), presents the key risks and challenges faced in the pursuit of results, and discusses how these risks and challenges affected organizational performance. An effective DPR has strong linkages between resources and results to show what was achieved through the sound stewardship of public funds. It also reports on results realized in partnership with other governmental and non-governmental organizations. Finally, the DPR is credible and balanced because it uses objective, evidence-based information to substantiate the performance reported and discusses lessons learned.

This DPR, along with those of many other organizations, is available on the Treasury Board of Canada Secretariat website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Readers seeking a high-level, whole-of-government overview of the federal government's contribution to Canada's performance as a nation should refer to *Canada's Performance 2008–09*, which is structured around four broad spending areas (Economic Affairs, Social Affairs, International Affairs, and Government Affairs). *Canada's Performance 2008–09* is available on the Planning and Performance Gateway on the Secretariat's website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-eng.aspx>). The *Overview of Departmental Performance Reports 2008–09*, which is also found on the Planning and Performance Gateway, serves as a guide to the 92 DPRs. The DPR Overview includes both a whole-of-government view of actual spending, which is structured around the same four broad spending areas seen in *Canada's Performance*, and selected highlights from departmental and agency performance reports.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers is important to ensure that DPRs and other Estimates documents continue to be refined over time. Comments or questions can be directed to the Parliamentary Reporting and Accountability Division of the Treasury Board of Canada Secretariat by email at prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.



Recycled

Supporting responsible use
of forest resources

www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003021
© 1996 Forest Stewardship Council

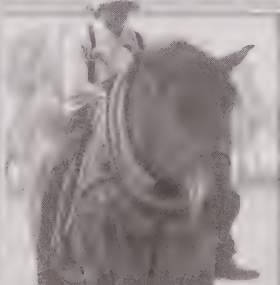




PARKS CANADA AGENCY

PERFORMANCE REPORT

*for the period ending
March 31, 2009*



Serving Canadians

THE PARKS CANADA CHARTER

OUR MANDATE

On behalf of the people of Canada, we protect and present nationally significant examples of Canada's natural and cultural heritage, and foster public understanding, appreciation and enjoyment in ways that ensure the ecological and commemorative integrity of these places for present and future generations.

Our Role

We are guardians of the national parks, the national historic sites and the national marine conservation areas of Canada.

We are guides to visitors from around the world, opening doors to places of discovery and learning, reflection and recreation.

We are partners, building on the rich traditions of our Aboriginal people, the strength of our diverse cultures and our commitments to the international community.

We are storytellers, recounting the history of our land and our people — the stories of Canada.

OUR COMMITMENTS

To protect, as a first priority, the natural and cultural heritage of our special places and ensure that they remain healthy and whole.

To present the beauty and significance of our natural world and to chronicle the human determination and ingenuity which have shaped our nation.

To celebrate the legacy of visionary Canadians whose passion and knowledge have inspired the character and values of our country.

To serve Canadians, working together to achieve excellence guided by values of competence, respect and fairness.

2002

PARKS CANADA AGENCY

PERFORMANCE REPORT

*for the period ending
March 31, 2009*

Historic Interpreters:
Fort George NHS,
J. Bénard, 2004

Cove Head
Lighthouse: PEI NP,
J. Ricou, 1995

Flowers:
Ukkusiksalik NP,
L. Narraway, 2005

Horseback Animator:
Motherwell Homestead
NHS, N. Trapp, 2002

Bottom Landscape

Snowy Mountain, Mount Revelstoke National Park of Canada (Parks Canada)

Lake and mountains (Parks Canada)

Motherwell Homestead National Historic Site of Canada (Parks Canada)

Fortress of Louisbourg National Historic Site of Canada (Parks Canada)

Château Frontenac National Historic Site of Canada (P. St.-Jacques, 1994)

Fall foliage (Parks Canada, Michael Wood, 1997)

Waves (Parks Canada, André Cornellier, 1991)

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by the Chief Executive Officer of
Parks Canada Agency, 2009

www.pc.gc.ca

TABLE OF CONTENTS

| | |
|---|----|
| MINISTER'S MESSAGE..... | 1 |
| CHIEF EXECUTIVE OFFICER'S MESSAGE | 3 |
| SECTION 1: PARKS CANADA AGENCY OVERVIEW | 5 |
| Mandate..... | 5 |
| Vision | 5 |
| Responsibilities | 5 |
| Strategic Outcome and Program Activity Architecture..... | 6 |
| Summary of Performance..... | 7 |
| Contribution of Priorities to Strategic Outcome | 9 |
| Risk Analysis | 12 |
| Voted and Statutory Items..... | 14 |
| OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL REPORTS | 15 |
| MANAGEMENT STATEMENT OF RESPONSIBILITY FOR PERFORMANCE INFORMATION | 17 |
| AUDITOR GENERAL'S ASSESSMENT OF PERFORMANCE INFORMATION..... | 18 |
| SECTION 2: ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES | 21 |
| Program Activity 1: HERITAGE PLACES ESTABLISHMENT | 23 |
| Program Activity 2: HERITAGE PLACES CONSERVATION | 29 |
| Program Activity 3: PUBLIC APPRECIATION AND UNDERSTANDING | 35 |
| Program Activity 4: VISITOR EXPERIENCE | 37 |
| Program Activity 5: TOWNSITE AND THROUGHWAY INFRASTRUCTURE | 41 |
| SECTION 3: SUPPLEMENTARY INFORMATION | 45 |
| SECTION 4: AUDITED FINANCIAL STATEMENTS | 47 |
| MANAGEMENT RESPONSIBILITY FOR FINANCIAL STATEMENTS | 47 |
| AUDITOR'S REPORT | 49 |
| END NOTES | 65 |

TABLE OF FIGURES

| | |
|---|----|
| Figure 1: Progress of projects to establish and expand national parks | 25 |
| Figure 2: Ministerial designations by type in 2008/09 | 27 |
| Figure 3: Total of ministerial designations of places, persons and events. | 27 |
| Figure 4: Progress of projects to establish national marine conservation areas | 28 |
| Figure 5: Examples of Action on the Ground projects | 31 |
| Figure 6: 2008/09 reassessment results of national historic sites with poor ratings in 2002/03 or 2003/04 for the condition of cultural resources element of Commemorative Integrity | 32 |
| Figure 7: 2008/09 reassessment results of national historic sites with poor ratings in 2002/03 or 2003/04 for the management practices element of Commemorative Integrity | 33 |
| Figure 8: Percentage of visitors who agree with the statement: Now that I have been here, this location is meaningful to me. | 38 |
| Figure 9: Percentage of visitors who are satisfied and very satisfied with their visit | 40 |

MINISTER'S MESSAGE



As the Minister responsible for the Parks Canada Agency, I am pleased to present this Performance Report to update Canadians on our progress over the past year. The 2008/09 year was one of achievement for the Government of Canada, and this Performance Report outlines Parks Canada's main successes, as well

as the challenges we face, in our work to protect and present Canada's natural and historical heritage.

Much has been accomplished in the conservation and promotion of our natural and historical heritage, in our collaboration with Aboriginal peoples, as well as in the provision of high-quality services to visitors. Some of our notable achievements over the past year include reaching agreement within government and with the Dehcho First Nations on a significant expansion of the boundaries of Nahanni National Park Reserve in the Dehcho region, and the signing of a Memorandum of Understanding to work towards the creation of a national park reserve (Nááts'ihch'oh) in the Sahtu settlement region of the Northwest Territories; the declaration of four new wilderness areas; the renewal of the Cost-Sharing Program to support the conservation of national historic sites not administered by Parks Canada; and the protection of the Saoyú-Şehdacho National Historic Site of Canada, Canada's largest national historic site and the first to be managed co-operatively by Parks Canada and an Aboriginal group.

The Agency has made a commitment to Canadians to maintain and improve the state of ecological integrity in Canada's national parks. To meet this commitment, Parks Canada established a comprehensive framework for action to maintain or restore ecological integrity in Canada's national parks, in partnership with local communities, stakeholders and park visitors.

The Action on the Ground investment strategy, a key element of this framework, has yielded results that suggest a bright future for joint planning, management and stewardship, as well as enhanced educational and cultural experiences for park visitors. One particular example of Parks Canada's success is the reintroduction of the plains bison in Grasslands National Park after more than a century of absence.

The report also points to the important new funding Parks Canada received through Canada's Economic Action Plan, the Government's plan to stimulate our economy during the global recession. These investments provide new resources to improve visitor facilities in Canada's national parks and national historic sites, to further protect our national historic sites and to complete the twinning of the Trans-Canada Highway in Banff National Park. Parks Canada's nation-wide network of must-see tourist attractions plays a key role in the economic vitality of some 460 communities across the country. In addition, the special places managed by Parks Canada form the pillars of the Canadian tourism industry and represent the very best that Canada has to offer.

In 2008/09, much work has been done to strengthen the connections between Canadians and their national historic sites. Through 44 new designations, including 28 that celebrate the contributions of women, Aboriginals and Canadians of ethnic origins, the network of national historic sites is more engaging than ever. It offers opportunities for visitors to experience Canada's natural and cultural heritage and to develop a deeper understanding of the essence of our identity as a nation.

As the report clearly illustrates, the Government of Canada is taking the necessary steps to ensure that Canada's natural and historic treasured places will form a living legacy for tomorrow's generations of Canadians.



The Honourable Jim Prentice, P.C., Q.C., M.P.
Minister of the Environment and Minister Responsible for Parks Canada Agency

CHIEF EXECUTIVE OFFICER'S MESSAGE



It is with pride that I submit the Performance Report of the Parks Canada Agency, outlining the many achievements in 2008/09.

Through their passion and dedication, Parks Canada employees in all regions of Canada continue to bring the Agency to new heights

of achievement by working collaboratively with Canada's Aboriginal peoples, with engaged Canadians in local communities, enthusiastic partners, stakeholders, environmental and cultural heritage groups, as well as with other levels of government.

As this report underscores, tangible progress has been made on several fronts: projects aimed at making Canada's history more representative, and projects aimed at further protecting the lands and waters that make Canada such a great place to live.

Our efforts and resources have focussed as well on providing exceptional opportunities for visitors from every corner of the world to engage in personal moments of inspiring discovery in Canada's 42 national parks, 3 national marine conservation areas and 162 national historic sites which are managed by Parks Canada. We strive to combine exemplary conservation practices, higher-quality services and programs, welcoming staff and a capability to share knowledge, and the investments are achieving results – the level of satisfaction of our visitors remains very high and more than half of Canadians report a personal connection to the treasured places administered by Parks Canada. Real and inspiring connections.

Although much work remains to be done, Parks Canada is appreciative of Parliament's confidence in our ability to deliver results as expressed through the significant infrastructure investments made through the Economic Action Plan of January 2009. These investments will go a long way in helping to achieve Parks Canada's vision of ensuring that "Canada's treasured natural and historic places will be a living legacy, connecting hearts and minds to a stronger, deeper understanding of the very essence of Canada."

A stylized, handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Alan Latourelle'.

Alan Latourelle
Chief Executive Officer
Parks Canada Agency

SECTION 1: PARKS CANADA AGENCY OVERVIEW

Mandate

On behalf of the people of Canada, we protect and present nationally significant examples of Canada's natural and cultural heritage, and foster public understanding, appreciation and enjoyment in ways that ensure the ecological and commemorative integrity of these places for present and future generations.

Vision

Canada's treasured and historical places will be a living legacy, connecting hearts and minds to a stronger, deeper understanding of the very essence of Canada.

Responsibilities

Parks Canada manages national parks, national marine conservation areas and national historic sites on behalf of Canadians. Parks Canada is a proud steward of these heritage places and protects and presents them for the benefit and enjoyment of Canadians while ensuring that they remain unimpaired for present and future generations.

National parks and national marine conservation areas are representative examples of Canada's terrestrial and marine regions. They offer to Canadians a variety of recreational activities and learning experiences as well as a unique opportunity

to personally connect with their land and water. Each national historic site tells its own story and contributes to our understanding of Canada as a whole. They are special places where visitors can learn about the men and women who contributed to shaping Canada as we know it today and where they can experience Canada's history.

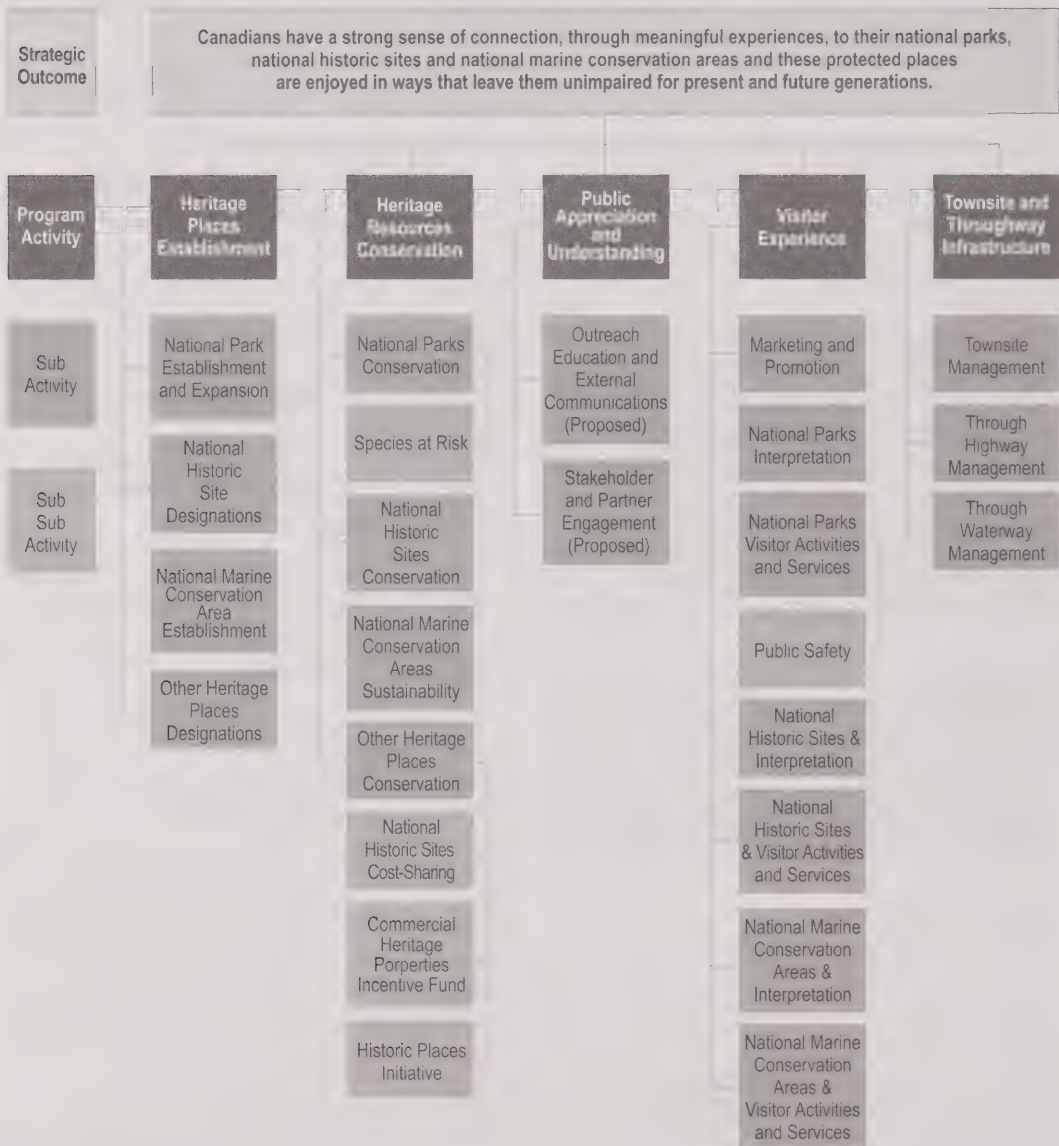
There are more than 22 million visits annually to the heritage places administered by Parks Canada. The Agency supports 38,000 direct jobs for Canadians, in more than 460 communities.

In addition to managing 162 national historic sites,¹ Parks Canada provides assistance in protecting the commemorative integrity of national historic sites owned and managed by third parties.

Parks Canada directs or coordinates activities that conserve other specific aspects of Canada's heritage places: the Historic Places Initiative, Federal Heritage Buildings, Heritage Railway Stations, Heritage Lighthouses, the Canadian Heritage Rivers System, Federal Archaeology and Grave Sites of Canadian Prime Ministers.

Parks Canada also contributes to international heritage conservation through its leadership and participation in international conventions, programs, agencies and agreements. Notably, Parks Canada represents the Government of Canada on the World Heritage Committee and was responsible for the hosting of the World Heritage Committee meeting in Quebec City in 2008.

Strategic Outcome and Program Activity Architecture



Summary of Performance

| 2008/09 Financial Resources (\$000s) | | |
|---|-------------------|-----------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
| 610,544 | 712,413 | 683,790 |

| 2007/08 Human Resources (Full-Time Equivalent) | | |
|---|--------|------------|
| Planned | Actual | Difference |
| 4,247 | 4,771 | 524 |

Note: The increase in Total Authorities and Actual Spending as compared to Planned Spending is primarily due to the fact that Parks Canada received confirmation of additional funding after the preparation of the planned spending figures presented in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13*, and to the Agency's carry forward of funds from the previous fiscal year.

Strategic Outcome

Canadians have a strong sense of connection, through meaningful experiences, to their national parks, national historic sites and national marine conservation areas and these protected places are enjoyed in ways that leave them unimpaired for present and future generations.

Performance Indicator, Target and Date

- Maintain or improve the overall ecological integrity in all national parks from March 2008 to March 2013
- Improve the overall average commemorative integrity rating from 6.0/10 in March 2008 to 6.6/10 in March 2013
- Establish a baseline by March 2009 for the percentage of Canadians that report a personal connection to Parks Canada administered places

Full details on Parks Canada's performance in relation to these performance indicators are presented in Section 2 of this report.

| Program Activity | 2007/08 Actual Spending (\$000s) | 2008/09 (\$000s) | | | | Alignment to Government of Canada Outcomes |
|---|----------------------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------------|--|
| | | Main Estimates | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | |
| 1: Heritage Places Establishment | 19,808 | 24,897 | 24,897 | 34,775 | 33,594 | Clean and Healthy Environment; Vibrant Canadian Culture and Heritage |
| 2: Heritage Resources Conservation | 201,388 | 212,566 | 212,566 | 226,841 | 216,807 | Clean and Healthy Environment; Vibrant Canadian Culture and Heritage |
| 3: Public Appreciation and Understanding | 33,287 | 26,482 | 26,482 | 41,141 | 40,121 | Clean and Healthy Environment; Vibrant Canadian Culture and Heritage |
| 4: Visitor Experience | 286,621 | 271,718 | 271,718 | 297,249 | 283,118 | Clean and Healthy Environment; Vibrant Canadian Culture and Heritage |
| 5: Townsite and Throughway Infrastructure | 92,939 | 74,881 | 74,881 | 112,408 | 110,149 | Safe and Secure Communities |
| Total | 634,043 | 610,544 | 610,544 | 712,413 | 683,790 | |

Note: For fiscal year 2008/09, Parks Canada's Total Authorities reflected an increase of \$102 million over the Planned Spending. This increase is due to the fact that the Agency received confirmation of additional funding after the preparation of the planned spending figures presented in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13*. This increase included funding for such items as law enforcement; forest fire suppression; assessment, management and remediation of federal contaminated sites; continuation of the twinning of the Trans-Canada Highway; and the Agency's carry forward of funds from the previous fiscal year.

Vibrant Canadian Culture and Heritage

is influenced by Heritage Places Establishment, Heritage Resources Conservation, Public Appreciation and Understanding, and Visitor Experience because they

- establish Canada's national parks and national marine conservation areas, as well as designate persons, places and events of national historic significance to Canada as symbols to the world and as part of the fabric of our nation;
- create a system of national historic sites that respects the significance and irreplaceable historical legacy reflecting Canada's values and identity;
- preserve Canada's natural and historical heritage and make it available to Canadians to discover and enjoy; and

- enhance pride, encourage stewardship and give expression to our identity as Canadians.

Clean and Healthy Environment is influenced by Heritage Places Establishment, Heritage Resources Conservation, Public Appreciation and Understanding, and Visitor Experience because they

- maintain and restore ecological integrity in national parks through the protection of natural resources and natural processes;
- ensure commemorative integrity of national historic sites managed or influenced by Parks Canada;
- ensure the ecologically sustainable use of national marine conservation areas; and
- ensure that many of Canada's most special natural and historical heritage resources will not be lost and that current and future generations will enjoy a system of protected heritage places.

Safe and Secure Communities is influenced by Townsite and Throughway Infrastructure because it

- ensures the availability and maintenance of provincial and inter-provincial highways and bridges that connect communities and pass through national parks and national historic sites;
- ensures that water level management is compliant with legislation, for effective commercial and recreational navigation at nine national historic canals and waterways; and
- provides municipal services to ensure that residents and visitors are safe and secure.

Contribution of Priorities to Strategic Outcome

| Operational Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcome |
|--|---------|---|--|
| Establish national parks and national marine conservation areas and designate places, persons and events of national historic significance | Ongoing | Parks Canada met its goal of working towards establishing national parks and national marine conservation areas. To this end, agreement was reached on significantly expanded boundaries for Nahanni National Park Reserve within the Dehcho region, and the Minister of the Environment signed a Memorandum of Understanding to work towards the creation of a national park reserve (Nááts'ihch'oh) in the Sahtu settlement region to complete the protection of the watershed. The Agency also made progress in the designation and commemoration of places, persons and events of national historic significance, particularly in under-represented themes. The Minister made 44 new designations, 28 of which were in under-represented themes. | Canada's national parks and national marine conservation areas, as well as persons, places and events of national historic significance, are symbols to the world and are part of the fabric of the nation. Presenting and preserving Canada's natural and historical heritage and making it available to Canadians for their discovery and enjoyment are of key importance in creating a strong sense of connection in the hearts and minds of Canadians. |
| Conserve existing national parks, national marine conservation areas and national historic sites administered by Parks Canada | Ongoing | <p>Parks Canada met all of its objectives of investing in active management and restoration projects to improve the ecological integrity of national parks, and of investing in its built cultural resources to improve the commemorative integrity of national historic sites. The Agency implemented the Action on the Ground integrated funding strategy aimed at addressing the most pressing ecological integrity issues in national parks. This strategy builds upon the ecological integrity improvements realized through the Ecological Integrity Priority Themes Fund, which concluded in 2008, and saw the infusion of \$22 million over five years in 11 multi-year projects in 12 national parks. Projects included the \$2.5 million major aquatic ecosystem restoration project, "From Log to Canoe" (2004-2009),² at La Mauricie National Park, and the Jasper Trails Project, which reclaimed wildlife areas and enhanced recreational experiences of park visitors through the reconfiguration of the extensive trail network.</p> <p>Parks Canada also made important investments in its built cultural resources, which improved the commemorative integrity of national historic sites. These projects included structural work at Battle of the Windmill and roof replacement at Fort Henry, among others.</p> | The protection of Canada's most distinctive natural and cultural resources ensures that national parks, national historic sites and national marine conservation areas are enjoyed in ways that leave them unimpaired for current and future generations. |

| | | | |
|--|---------|--|--|
| | | <p>In addition, the Minister responsible for Parks Canada declared four new Canadian wilderness areas within national parks, which will further protect outstanding examples of Canada's natural heritage. The new wilderness areas cover portions of Waterton Lakes National Park, Fundy National Park, Vuntut National Park and Nahanni National Park Reserve. No activities may take place in these areas that would impair in any way their distinct character. Parks Canada consulted broadly with First Nations, stakeholders and local communities on the management plans and on the declaration of these wilderness areas.</p> | |
| <p>Foster Canadian appreciation and understanding for the heritage places administered by Parks Canada and the engagement of stakeholders and partners</p> | Ongoing | <p>In its efforts to build awareness of its mandate and understanding of the importance of the heritage places it administers, Parks Canada met all its goals by developing a six-week nation-wide advertising campaign, launched in spring 2009. The Agency also embarked on several initiatives to reach Canadians at home and in their communities through communication and education opportunities.</p> <p>Parks Canada demonstrated its commitment to engage partners and stakeholders in the protection and presentation of heritage places by acquiring the surface title of the Saoyü-Şehdacho National Historic Site, permitting the site's resources to be protected under the <i>Canada National Parks Act</i>. A co-operative management agreement makes this the first northern national historic site to be managed co-operatively by Parks Canada and an Aboriginal group.</p> | <p>With the collaboration of stakeholders and strategic partners, Parks Canada aims to reach Canadians, at home and in their communities, to increase their understanding, appreciation, support and engagement towards natural and historical heritage. This, in turn, will strengthen their sense of connection to their national parks, national historic sites and national marine conservation areas.</p> |
| <p>Provide Canadians with meaningful experiences and quality visitor services to improve their personal connection to the heritage places administered by Parks Canada</p> | Ongoing | <p>Parks Canada met its objective of using new social science research information to develop visitor experience products and services to ensure visitors' needs and expectations are met. The Agency conducted the Visitor Information Program survey, which aimed at determining visitors' level of satisfaction with the national park or national historic site surveyed, as well as their sense of connection to the place. Armed with the knowledge gained from the survey results, Parks Canada is able to collaborate with a broad range of partners to enhance existing, and develop new, visitor experience opportunities that will attract and satisfy all types of visitors.</p> | <p>Parks Canada strives to provide high-quality pre- and on-site trip planning information, reception and orientation, interpretation, campgrounds, infrastructure, hiking trails, opportunities for recreational activities, visitor safety and ongoing post-visit relationship. The meaningful experiences fostered by these activities lead to a sense of relevance and connection to Canada's system of special heritage places.</p> |

| Management Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcome |
|----------------------------|---------|---|--|
| Asset Investments | Ongoing | <p>Parks Canada met all its goals towards investing in its assets. Parks Canada increased its direct investments in assets, as well as its indirect investments, such as increased contracting and asset management capacity. In addition, through Canada's Economic Action Plan, the Agency received \$280 million for investments in assets over the next five years. This will bring the total spending to over \$1 billion within the next five years.</p> | <p>Parks Canada's investments in historical and contemporary facilities will serve to enhance visitor experience, foster public appreciation and enjoyment, and improve the commemorative integrity of cultural and heritage places.</p> |
| Internal Management | Ongoing | <p>Parks Canada met all its objectives by developing a streamlined approach to corporate planning and reporting.</p> <p>The Parks Canada Agency met all its goals through the development and communication of its first corporate risk profile. Corporate risk management was integrated into the planning cycle, as demonstrated by its inclusion in the <i>Corporate Plan 2009/10–2013/14</i>.</p> <p>In 2008/09 Parks Canada met all its objectives by fully implementing its new audit committee consisting of three external members, one of whom chairs the committee. The Agency presented a detailed analysis of the implementation of the new <i>Internal Audit Policy</i> to the committee at the end of the fiscal year and recommended actions to address the remaining gaps in policy implementation.</p> | <p>Parks Canada's streamlined approach is based on Treasury Board's policy on Management, Resources and Results Structures, aligning investments and activities to support the Agency's expected results through the implementation of the Performance Management Framework in corporate processes and documents.</p> <p>Identifying corporate risks will contribute to better operational and management decision making in the achievement of the Agency's program activities and Strategic Outcome.</p> <p>Strengthening the internal audit regime will help the Agency accomplish its Strategic Outcome through a systematic and disciplined approach to evaluating and improving the effectiveness of governance processes; risk management strategies and practices; and management control frameworks, systems and practices.</p> |
| Human Resources Renewal | New | <p>Parks Canada met all its goals through the implementation of the Accelerated Learning program in September 2008, with the goal of having 90% of managers complete their training by March 31, 2011. Since that time, 20% of managers across Canada have participated in leadership programs, supporting a culture of change and employee development.</p> <p>New Parks Canada employees benefited from Orientation Week activities, which were designed to reflect the Agency's Strategic Outcome and program activities.</p> | <p>Parks Canada's culture of leadership and continuous learning and improvement ensures that employees at all levels fully understand their role, take personal leadership, are prepared to deal with change, and are fully equipped to deliver on the Agency's mandate and Strategic Outcome.</p> |

| | | | |
|--------------------------|---------|---|--|
| | | <p>Parks Canada also continued its efforts towards the Agency's goal of a representative workforce, and made progress in representation, recruitment and promotions. Representation of Aboriginal peoples continues to exceed labour market availability, while representation of persons with disabilities is at availability, and women and members of visible minority groups are under-represented.</p> | <p>The continuing program to promote diversity in the workplace and to develop a response to changing demographics will ensure that Parks Canada's workforce is reflective of the Canadian population. This, in turn, will foster a personal and more relevant connection to Canada's treasured natural and historic places in all Canadians.</p> |
| Environmental Management | Ongoing | <p>Parks Canada's greenhouse gas emissions in 2008/09 amounted to 50.9 kilotonnes. This represents a 9.6% reduction from the 1998/99 baseline and exceeds the reduction target of 5.2% by 2010/11.</p> | <p>Solar systems, wind turbines and electric vehicles are now visible throughout Parks Canada's operations. These technologies contribute to the protection of resources, reflect the values of visitors and, in many cases, have increased service offerings. For example, at some sites, solar-powered water treatment systems provide visitors with potable water in remote areas, and electric vehicles offer transportation to visitors in need. In some cases, these technologies are incorporated into interpretative messages and can present unique learning opportunities that enhance the visitor experience.</p> |

Risk Analysis

Parks Canada is not alone in offering places of historical and cultural interest to Canadians. The risk exists that Parks Canada's service offer could become less competitive than that of other parks and cultural attractions or leisure activities, with the result that fewer Canadians would choose to visit these protected heritage places. Preliminary visitation numbers from April to September 2008 indicate that attendance at national parks declined by 9 percent over the last year, and by 19 percent at national marine conservation areas. The number of visitors to national historic sites is relatively stable after several years of decline.

Parks Canada launched the Agency Renewal initiative which aims to increase Parks Canada's relevance to Canadians. With a multi-faceted implementation plan already under way, the initiative directly addresses the risk of becoming

less attractive or interesting than other competitive opportunities available to Canadians and thereby addresses the related risk of declining attendance. The renewal initiatives represent a coordinated and strategic approach to ensuring the continuing appeal and competitiveness of the Agency's service offer over the next couple of decades.

To mitigate the risk of weakening its competitive position, Parks Canada took steps in 2008/09 to ensure that it offered high-quality services by implementing service standards. Among other measures, the Agency undertook a certification process for guides and interpreters, and created guidelines for the development of new interpretive exhibits. Parks Canada enhanced trip planning, an area of decreasing satisfaction for visitors, through improvements to the Parks Canada website and the national information and reservation service. In addition, Parks Canada developed a six-week national advertising campaign that was launched

in spring 2009. The Agency also increased its professional capacity in the area of visitor experience by realigning its organizational structure and creating specialized positions, such as Product Development Specialist and Promotion Officer. Additionally, Parks Canada began developing the National Historic Sites Renewal Initiative. This strategy engaged staff from across the Agency in developing ways to increase the relevance to Canadians of the national historic sites administered by the Parks Canada Agency. The development and implementation of this initiative will be ongoing through 2009/10.

Built heritage assets provide a record of the remarkable achievements and events that comprise Canada's history. Not only are they irreplaceable, they provide authentic experiences for visitors and are key contributors to our cultural tourism market. In 2003, the Auditor General of Canada reported that two-thirds of built cultural resources administered by Parks Canada were in poor to fair condition. To help address concerns raised in the Auditor General's report, in 2005 Parks Canada was allocated \$209 million over five years, and \$75 million per year of new funding after the initial five-year period, to improve the condition of its assets. Combined with \$25 million generated every year through user fees and the existing capital budget of \$40 million per year, annual spending on assets will reach target levels of \$140 million per year by 2010/11.

Additionally, through Canada's Economic Action Plan in Budget 2009, Parks Canada received funding of \$280 million over five years. Of that amount, \$130 million was provided to the Agency for twinning a section of the Trans-Canada Highway through Banff National Park. Furthermore, \$75 million has been dedicated to the recapitalization of visitor facilities as these assets play a crucial role in attracting visitors, providing for extended stays and contributing to local economies. The remaining \$75 million will support Parks Canada's National Historic sites upgrades. Parks Canada's National Historic Sites Cost-sharing Program is also a very

successful mechanism for leveraging and delivering infrastructure investments. This program has a budget of \$20 million and will provide 50 percent of eligible costs, up to \$1 million, incurred in the conservation and presentation of national historic sites owned by other levels of government, not-for-profit organizations and not-for-profit Aboriginal organizations.

In some places, native biodiversity and habitat are under considerable stress from external environmental forces, such as climate change, biodiversity loss and the pervasive presence of exotic/invasive species in the greater park ecosystem, all of which influence the ecological integrity of national parks. To attenuate these risks, Parks Canada targeted investments in priority active management and restoration initiatives to improve ecological indicators and make a demonstrable difference. Examples of such initiatives include recovery actions for species at risk, active management and restoration of degraded ecosystems, restoring fire to the landscape and remediation of contaminated sites.

The establishment of national parks and national marine conservation areas is a complex process in which the development of long-term and trusting relationships is key. Challenges include competing land use interests in southern Canada, and the complex northern environment where the development of resources and the settlement of Aboriginal land claims are important factors. Parks Canada continued to work collaboratively with Aboriginal peoples, provincial and territorial governments, stakeholders and local communities to strengthen these relationships in the establishment of new or expanded national parks. Examples of these efforts can be found in Section 2 which presents more specific details on progress.

Currently, the level of public support for the mandate of the Parks Canada Agency is relatively high. Canadians continue to support, at a level virtually unchanged since 2005,³ the use of their tax dollars to maintain natural and cultural heritage

places. Public support is perceived as a high-risk area since its decline would have a significant impact on the ability of Parks Canada to continue to protect and present these national treasures for the enjoyment of Canadians. In the face of changing population demographics, the Agency embarked on several initiatives to reach Canadians at home, at leisure and in their communities, through communication and education opportunities,

such as the previously-mentioned national advertising campaign. In addition, Parks Canada increased its capacity in the area of external relations by strengthening teams across the country dedicated to engaging partners, stakeholders and the public in the understanding, appreciation and support of the natural and cultural heritage places managed by Parks Canada.

Voted and Statutory Items

| Vote or Statutory Item | Truncated Vote or Statutory Wording | 2008/09 (\$000s) | | | |
|------------------------|---|------------------|------------------|-------------------|-----------------|
| | | Main Estimates | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
| 25 | Program expenditures | 455,025 | 455,025 | 537,507 | 508,884 |
| 30 | Payment to the New Parks and Historic Sites Account | 500 | 500 | 12,500 | 12,500 |
| (S) | Expenditures equivalent to revenues resulting from the conduct of operations pursuant to section 20 of the <i>Parks Canada Agency Act</i> | 111,000 | 111,000 | 114,236 | 114,236 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 44,019 | 44,019 | 48,170 | 48,170 |
| | Total | 610,544 | 610,544 | 712,413 | 683,790 |

Note: Totals may not agree due to rounding. \$12 million of the \$12.5 million in 2008/09 Total Authorities was transferred from Vote 25 to Vote 30 for the additional capital cost requirements associated with the establishment of new national parks and national historic sites.

OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL REPORTS

The Auditor General has assessed Parks Canada Agency's performance information presented in Section 2 of this report. This assessment is only a review level of assurance, and does not constitute an audit. The Auditor General's Assessment Report is presented before the performance information in Section 2.

The Auditor General has audited Parks Canada Agency's financial statements. These financial statements and the auditor's report are presented in Section 4.

The Auditor General has not evaluated or audited any other sections of this report.

MANAGEMENT STATEMENT OF RESPONSIBILITY FOR PERFORMANCE INFORMATION

I submit, for tabling in Parliament, the 2008/09 Departmental Performance Report for the Parks Canada Agency.

This document has been prepared based on the reporting principles contained in the *Guide to the Preparation of Part III of the 2008/09 Estimates: Reports on Plans and Priorities and Departmental Performance Reports*.

- It adheres to the specific reporting requirements outlined in the Treasury Board Secretariat guidance.
- It is based on the Agency's Strategic Outcome and Program Activity Architecture which were approved by the Treasury Board.
- It presents consistent, comprehensive, balanced and reliable information.
- It provides a basis of accountability for the results achieved with the resources and authorities entrusted to it.
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada.

In addition, the *Parks Canada Agency Act* requires the Auditor General of Canada to provide an assessment of the fairness and reliability of the performance information.

Management has established systems and practices designed to provide reasonable assurance of the fairness and reliability of the Agency's performance information. Parks Canada is continually improving its financial and performance information, introducing new measures in some areas and enhancing data collection in others. Some information is based on management's best estimates and judgements. Limitations on the quality of the information and plans for improvements are indicated in the report.

The Agency's senior management oversees preparation of this document and approves the final report. In my view, the information is the best available and represents a comprehensive, balanced and transparent picture of the performance of Parks Canada for fiscal year 2008/09.



Alan Latourelle
Chief Executive Officer, Parks Canada Agency

Gatineau
August 7th, 2009



**AUDITOR GENERAL'S ASSESSMENT
of Performance Information
in the Parks Canada Agency's 2008-2009 Performance Report**

To the Chief Executive Officer of Parks Canada Agency and the Minister of the Environment

What I Assessed

As required by the *Parks Canada Agency Act*, I have assessed the fairness and reliability of the Parks Canada Agency's performance information for 2008-2009 with respect to the objectives established in its corporate plan.

Management's Responsibility

The performance information reported in the Agency's performance report is the responsibility of management.

My Responsibility

My responsibility is to assess the fairness and reliability of the performance information included in the Agency's performance report against the objectives established in its corporate plan.

My assessment covered only the performance information included in the section of its performance report titled "Analysis of program activities". My assessment did not include the objectives set out in the corporate plan or information referenced by Web links included in the report. My responsibility does not extend to assessing or commenting on the Agency's actual performance.

The Nature of My Assessment

My assessment consisted of a review performed in accordance with the standards for assurance engagements established by the Canadian Institute of Chartered Accountants. The assessment consisted primarily of enquiry, analytical procedures, and discussion related to the performance information. I conducted this assessment using the criteria for the assessment of fairness and reliability described in the Annex.

An assessment based on a review provides a moderate level of assurance and does not constitute an audit. Consequently I do not express an audit opinion on the Agency's performance information.

Conclusion

Based on my assessment, nothing has come to my attention that causes me to believe that the Agency's performance information for 2008-2009, with respect to the objectives established in its corporate plan, is not, in all significant respects, fair and reliable using the criteria described in the Annex to this report.

Sylvain Ricard, CA
Assistant Auditor General
For the Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
August 7, 2009

**CRITERIA FOR THE ASSESSMENT OF FAIRNESS AND RELIABILITY
OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL OF CANADA**

The following criteria were developed to assess the fairness and reliability of the information about the Agency's performance with respect to the objectives in its corporate plan. Two key issues were addressed: Has the Agency reported on its performance with respect to its objectives? Is that information fair and reliable? Performance information with respect to objectives is fair and reliable if it enables Parliament and the public to judge how well the entity or program in question is performing against the objectives it set out to accomplish.

FAIRNESS

| | |
|---------------------|---|
| RELEVANT | The performance information reports in context, tangible, and important accomplishments against objectives and costs. |
| MEANINGFUL | The performance information describes expectations and provides benchmarks against which performance is compared. |
| ATTRIBUTABLE | The performance information demonstrates why the program made a difference. |
| BALANCED | A representative and clear picture of performance is presented, which does not mislead the reader. |

RELIABILITY

| | |
|-----------------|--|
| RELIABLE | The performance information adequately reflects the facts. |
|-----------------|--|

These criteria were developed specifically for the assessment. The Parks Canada Agency has acknowledged that they were suitable for the assessment.

More information on the criteria is available on our Web site at
http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/English/meth_gde_e_10217.html

SECTION 2:

ANALYSIS OF PROGRAM ACTIVITIES

Strategic Outcome

Canadians have a strong sense of connection, through meaningful experiences, to their national parks, national historic sites and national marine conservation areas and these protected places are enjoyed in ways that leave them unimpaired for present and future generations.

| Performance Indicator, Target and Date | |
|--|---|
| Maintain or improve the overall ecological integrity in all national parks from March 2008 to March 2013 | As of March 2009, 93% of Canada's national parks identified key indicators of ecological integrity and 60% identified the status and trends of these indicators, providing a picture of the overall ecological integrity of a park upon which maintenance or improvements will be evaluated in 2013. |
| Improve the overall average commemorative integrity rating from 6.0/10 in March 2008 to 6.6/10 in March 2013 | As of March 2009, Parks Canada achieved an overall average commemorative integrity rating of 6.4. This includes data for the 133 sites evaluated by that date, and new results for sites where re-evaluations have taken place. |
| Establish a baseline by March 2009 for the percentage of Canadians that report a personal connection to Parks Canada administered places | Parks Canada conducted a National Survey of Canadians, the results of which were used to establish a baseline. The baseline, an index derived from a series of behaviour- and attitude-based questions, showed that 55% of Canadians report a personal connection to places administered by Parks Canada. |
| | Measuring Ecological Integrity: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/pc/plans/cont-back2008-2009/section2-1.aspx Measuring Commemorative Integrity: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/pc/plans/cont-back2008-2009/section0-2.aspx |

Note: Specific details about the National Survey of Canadians can be found in Section 3.

Parks Canada accomplishes its Strategic Outcome by ensuring Agency activities and investments are relevant to Canadians and thereby create meaningful experiences in the enjoyment of national heritage places. This will, in turn, foster a strong sense of connection in the hearts and minds of Canadians as these places are protected in ways that allow present and future generations to enjoy them.

Parks Canada has developed tangible and measurable performance indicators that will inform management of the Agency's progress towards its Strategic Outcome. Contributing directly to these high-level expectations are the results of all of the Program Activities that comprise the Agency's Program Activity Architecture. Measuring these results allows Parks Canada to paint a picture of its

overall performance and to determine the progress the Agency has made in attaining its long-term goal.

For each of the five Program Activities – Heritage Places Establishment, Heritage Resources Conservation, Public Appreciation and Understanding, Visitor Experience, and Townsite and Throughway Infrastructure – the pages that follow

- demonstrate the ways in which Canadians have gained benefit from the work of Parks Canada;
- describe Parks Canada's performance expectations and show how the Agency has striven to achieve its goals;
- present an analysis of Parks Canada's performance; and
- show that Parks Canada learns from its actions to strengthen its capacity, processes and practices.

Parks Canada's performance results, achieved during the period covered by this report, are evaluated against the priorities and expected results identified in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13* using the following performance rating system established by Treasury Board:

- Exceeded: more than 100%
- Met All: 100%
- Mostly Met: 80% to 99%
- Somewhat Met: 60% to 79%
- Not Met: less than 60%

PROGRAM ACTIVITY 1: HERITAGE PLACES ESTABLISHMENT

| 2008/09 Financial Resources (\$000s) | | | 2008/09 Human Resources (Full-Time Equivalent) | | |
|---|-------------------|-----------------|---|--------|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 24,897 | 34,775 | 33,594 | 131 | 111 | (20) |

Note: The increase in Total Authorities and Actual Spending as compared to Planned Spending is due to the fact that Parks Canada received confirmation of additional funding after the preparation of the planned spending figures presented in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13*, and includes the Agency's carry forward of funds from the previous fiscal year.

Benefits for Canadians

Canada's national parks and national marine conservation areas, as well as persons, places and events of national historic significance to Canada, are symbols to the world and are part of the fabric of the nation. Preserving Canada's natural and historical heritage and making it available to Canadians for their discovery and enjoyment are of key importance in enhancing pride and giving expression to our identity as Canadians. During 2008/09, Parks Canada made important progress in several ongoing projects to establish national parks and national marine conservation areas, with a particular emphasis on unrepresented regions, and in the designation of persons, places and events of national historical significance, particularly in under-represented themes. As a result, Canadians can experience and take pride in a stronger representation and conservation of our natural and cultural national treasures.

Performance Expectations

Expected Result

Represented regions in the systems of national parks and national marine conservation areas; the system of national historic sites represents the breadth and diversity of Canada's history

The Expected Result of this Program Activity is measured by three performance indicators. For ease of reporting, Parks Canada's performance for each indicator, including analysis and lessons learned, is presented separately.

| Performance Indicator 6 | | |
|---|--|---|
| Target and Date | Progress as of March 2009 | Performance Status |
| Increase the number of represented terrestrial natural regions from 25 in March 2003 to 30 of 39 by March 2010 | 28 terrestrial natural regions represented. No new regions represented in 2008/09. | Performance will be assessed in 2010. Progress made towards target is outlined in the following text. |
| Program Activity definition: http://www.tbs-sct.gc.ca/cst-pro/20082009/mc-bd/pub/mc-199_e.asp Steps in the establishment of national parks: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/v-p/nation/nation6.aspx | | |

Performance Analysis

No new parks were established in the period covered by this report. The national parks system currently consists of 42 operational parks representing 28 of the 39 natural terrestrial regions represented in the system, and covering a total of 276,240 square kilometres. The establishment of a park begins with the identification of areas representative of a natural region (Step 1); followed by the selection of a potential park area (Step 2); conducting a feasibility study (Step 3); negotiating park agreements (Step 4); and formally protecting a park under the *Canada National Parks Act* (Step 5). Progress on the establishment of seven proposed national parks and park expansions is presented in Figure 1.

The Government of Canada placed a high priority on reaching agreement within government and with Aboriginal groups on the boundaries of the expansion area of Nahanni National Park Reserve within the Dehcho region, which will significantly increase the representation of the Mackenzie Mountains natural region, improve the ecological integrity of the park and provide enhanced visitor experience opportunities. In addition, the Minister of the Environment signed a Memorandum of Understanding to work towards the creation of a national park reserve (Nááts'ihch'oh) in the Sahtu settlement region, which would protect the headwaters of the South Nahanni watershed.

Between March 2003 and March 2006, three previously unrepresented terrestrial natural regions were represented in the national parks system, making the goal 60 percent achieved (three out of five regions represented). In 2003, Parks Canada signed an Inuit Impact and Benefit Agreement for Ukkusiksalik National Park and a Canada/British Columbia agreement for Gulf Islands National Park Reserve. In 2005, an agreement was signed for the Torngat Mountains National Park Reserve and it was formally protected under the *Canada National Parks Act*. However, in 2007, with the settlement of the Quebec Inuit claim, Torngat Mountains changed its status from park reserve to that of national park. These actions resulted in the addition of over 30,000 square kilometres of protected land to the national parks system.

FIGURE 1: PROGRESS OF PROJECTS TO ESTABLISH AND EXPAND NATIONAL PARKS

| Terrestrial Natural Region and National Park Area of Interest | Progress Statement in 2008/09 |
|--|--|
| East Coast Boreal <i>Mealy Mountains (NL)</i> | <p>Preparing to negotiate agreements (Between Steps 3 and 4)</p> <p>The feasibility study has been completed and the report of the Steering Committee is under review. Consultations with Innu from Quebec, who have an overlapping claim, are in progress.</p> |
| Manitoba Lowlands <i>Manitoba Lowlands (MA)</i> | <p>Discussions with First Nations re agreement (Between Steps 3 and 4)</p> <p>Parks Canada held informal discussions with the Chief and Council of Misipawistik Cree Nation and Manitoba. First Nations representatives visited northern national parks to learn about management and relationships.</p> |
| Western High Arctic <i>Northern Bathurst Island (NU)</i> | <p>Negotiation of agreements (Step 4)</p> <p>Parks Canada is working with the Qikiqtani Inuit Association and the community of Resolute Bay towards a potential Inuit Impact and Benefit Agreement.</p> |
| Northwest Boreal Uplands <i>East Arm of Great Slave Lake (NWT)</i> | <p>Feasibility assessment (Step 3)</p> <p>Parks Canada conducted part of the Mineral and Energy Resource Assessment technical work. The park operational scenario was completed with input from First Nations and Métis representatives. The social and economic study is advancing. The parties in the Treaty 8 forum agreed to allow discussions on a proposed park to proceed as a side table.</p> |
| Interior Dry Plateau <i>South Okanagan-Lower Similkameen (BC)</i> | <p>Feasibility assessment (Step 3)</p> <p>Parks Canada is working with the Government of British Columbia to address several outstanding considerations, including the potential transition from provincial land management to national park reserve, the management of cattle grazing and other land use activities. The engagement of First Nations remains a priority.</p> |
| Northern Interior Plateaux and Mountains <i>Wolf Lake (YK)</i> | <p>Selection of candidate area of interest (Step 2)</p> <p>Parks Canada remains interested in considering the feasibility of a national park in the Wolf Lake area, subject to the support and collaboration of the Government of Yukon.</p> |
| Mackenzie Mountains <i>Nahanni expansion and Nááts'ihch'oh (NWT)</i> | <p>Negotiation of agreements (Step 4)</p> <p>Agreement was reached on boundaries for a significant expansion of Nahanni National Park Reserve within the Dehcho region. The Minister of the Environment signed a Memorandum of Understanding to work towards creating a new national park reserve (Nááts'ihch'oh) in the Sahtu settlement area, and an interim land withdrawal covering 7,600 km² of the upper South Nahanni watershed was put in place. An Impact and Benefit Plan is currently under negotiation with the Sahtu Dene and Métis.</p> |

Note: A region may be represented by a national park or national park reserve. A reserve is an area managed as a national park but where the lands are subject to one or more claims by Aboriginal people that have been accepted for negotiation by the Government of Canada. A region is considered to be represented when one or more national parks or park reserves are operational as a consequence of: signing a park establishment agreement (federal-provincial and/or Aboriginal agreements); the lands have been transferred to Canada (from the province); and/or the park/reserve is in a schedule of the *Canada National Parks Act*.

Lessons Learned

Establishing national parks is an intricate and lengthy process in which building positive and productive relationships with Aboriginal groups, other governments and communities is essential for successful outcomes. The most important factors and considerations that affect the process are related to working in a complex external environment.

Throughout Step 3 (feasibility assessment), managers and planners take an integrated and balanced approach to realizing Parks Canada's mandate. Ensuring that a proposal is positioned for success requires an understanding of the study area's regional context, local interests and aspirations, as well as traditional and current uses of resources, potential visitor markets, and socio-economic impacts and benefits. This may consume more time and funds initially, but it will lead to improved effectiveness and efficiency in reaching agreement for establishment.

The ever-increasing competition for resources and land, and the complex operating environments in Canada's North and South, create additional challenges for advancing proposals in a timely fashion, keeping costs down and reaching agreement on boundaries.

As a result of these lessons learned, Parks Canada is implementing a more strategic risk management approach to establishment projects that will contribute to streamlining the work, improving decision making and, in turn, producing clear milestones and final outcomes.

| Performance Indicator 2 | | | |
|---|---|-------------------------|--------------------|
| | Target and Date | Result as of March 2009 | Performance Status |
| Information on under-represented themes: | 33% of yearly recommended designations are for under-represented themes in Canada's history | 63% | Exceeded |
| Information on under-represented themes: http://www.pc.gc.ca/docs/r/system-reseau/sec4/sites-lieux4_e.asp | | | |

Performance Analysis

The Minister of the Environment made 44 new designations in 2008/09; of these 28 were in under-represented themes in Canada's history, representing 63 percent of the total number of designations. Of the designations in under-represented themes, 8 were women, 2 were Aboriginal, 11 were ethnocultural communities, and 7 touched more than one theme. See Figure 2 for further details.

As of March 2009, the Minister designated 1,989 persons, places and events of historical importance. The average number of designations over three years increased from 16 in 2007 to 37 in 2009, as shown in Figure 3.

FIGURE 2: MINISTERIAL DESIGNATIONS BY TYPE IN 2008/09

| Type | # | 2008/09 Under-represented themes |
|--------------|-----------|----------------------------------|
| Places | 13 | 5 |
| Persons | 21 | 17 |
| Events | 10 | 6 |
| Total | 44 | 28 (63%) |

FIGURE 3: TOTAL OF MINISTERIAL DESIGNATIONS OF PLACES, PERSONS AND EVENTS

| | 2008/09 | 2007/08 | 2006/07 |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Balance as of April 1 | 1,942 | 1,897 | 1,875 |
| New Designations | 44 | 45 | 21 |
| Net Adjustments | +3 | 0 | +1 |
| Balance as of March 31 | 1,989 | 1,942 | 1,897 |
| Average over 3 years | 37 | 28 | 16 |

Source: Historic Sites and Monuments Board of Canada Secretariat database and Directory of Federal Heritage Designation. Adjustments to the number of designations result from the destruction of the listed asset, discovery of double-counted or uncounted previous designations, or reassessment of the status of a listed site.

Lessons Learned

Through Parks Canada's New Commemorations Initiative, the Agency invested \$600,000 over the past two fiscal years to engage women's, Aboriginal and ethnocultural organizations in the development of nominations within these three under-represented themes identified in the National Historic Sites of Canada System Plan (2000). The objective of the initiative is to encourage public participation in identifying and bringing forward nominations in these areas to the Historic Sites and Monuments Board of Canada. A final \$300,000 investment will be made in 2009/10, followed by an evaluation of the initiative, which is expected to produce recommendations for the way forward.

Performance Indicator 3

Level of representation of marine regions

| Target and Date | Progress as of March 2009 | Performance Status |
|--|---|---|
| Increase the number of represented marine regions from 2 in March 2003 to 4 of 29 by March 2010 | Three marine regions represented. No new marine regions represented in 2008/09. | Performance will be assessed in 2010. Progress made towards target is outlined in the following text. |
| National marine conservation areas and their establishment: http://www.pc.gc.ca/progs/amnc-nmca/systemplan/index_e.asp | | |

Performance Analysis

As of March 31, 2009, 3 of 29 marine regions were represented. An agreement for Lake Superior National Marine Conservation Area was signed in October 2007, resulting in 50 percent achievement of the goal of representing two additional marine regions. Parks Canada invests much time and effort in increasing the representation of marine regions. Figure 4 shows the progress achieved during fiscal year 2008/09 on current projects to establish national marine conservation areas.

FIGURE 4: PROGRESS OF PROJECTS TO ESTABLISH NATIONAL MARINE CONSERVATION AREAS

| Marine Region and <i>National Marine Conservation Area of Interest</i> | Progress Statement in 2008/09 |
|---|---|
| Hecate Strait / Queen Charlotte Shelf <i>Gwaii Haanas NMCA Reserve (BC)</i> | Negotiating an agreement and preparing an interim management plan (Step 4/early 5) The Canada/Haida marine agreement negotiations advanced well. The interim management plan, with zoning, is being developed in consultation with Haida and other interests. In collaboration with Fisheries and Oceans Canada, Parks Canada embarked on consultations with the fishing sector. |
| Strait of Georgia <i>Southern Strait of Georgia (BC)</i> | Feasibility assessment (Step 3) Parks Canada and the British Columbia government analyzed issues of importance to the latter to facilitate the next step of negotiations. The Agency took steps to expand consultations with First Nations. |
| Magdalen Shallows <i>Les Îles-de-la-Madeleine (QC)</i> | Preliminary stages of feasibility assessment (Early Step 3) Parks Canada is in the early stages of a feasibility study and is continuing to work with the Government of Quebec. |
| Lancaster Sound <i>Lancaster Sound (NU)</i> | Preliminary stages of feasibility assessment (Early Step 3) Parks Canada is working with the Qikiqtani Inuit Association and the Government of Nunavut towards a potential Memorandum of Understanding to guide future collaboration on this project. |

Note: A marine region is considered to be represented when one or more national marine conservation areas or reserves are operational as a consequence of: signing an establishment agreement (federal-provincial and/or Aboriginal agreements); seabed and any lands have been transferred to Canada (from province); and/or the national marine conservation area/reserve is in a schedule of the *Canada National Marine Conservation Area Act*.

Lessons Learned

Parks Canada's national marine conservation areas (NMCA) program is relatively unknown to, or is not well understood by, the Canadian public. For this reason, additional time will be taken to fully communicate what Parks Canada's marine program is about and how it relates to other Parks Canada programs and Canada's Federal Marine Protected Areas Strategy. Over 2008/09, Parks Canada worked towards developing a policy framework for the marine program that will assist in conveying the overall intent of the program and the way it will be implemented. Parks Canada is continuing to learn from the complexities of working closely with stakeholders and other government agencies in order to advance NMCA program objectives in a sustainable use context.

PROGRAM ACTIVITY 2: HERITAGE PLACES CONSERVATION

| 2008/09 Financial Resources (\$100s) | | |
|---|-------------------|-----------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
| 212,566 | 226,841 | 216,807 |

| 2008/09 Human Resources (Full-Time Equivalent) | | |
|---|--------|------------|
| Planned | Actual | Difference |
| 1,424 | 1,499 | 75 |

Note: The increase in Total Authorities and Actual Spending as compared to Planned Spending is due to the fact that Parks Canada received confirmation of additional funding after the preparation of the planned spending figures presented in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13*. This increase includes funding for such items as law enforcement; forest fire suppression; assessment, management and remediation of federal contaminated sites; and the Agency's carry forward of funds from the previous fiscal year. The increase was partially offset by the realignment of the Program Activity Architecture in 2008/09.

Benefits for Canadians

The protection of Canada's most special natural and cultural resources ensures that current and future generations will enjoy a variety of protected heritage places. Parks Canada made significant investments in the preservation of the ecological integrity of our national parks as well as of the commemorative integrity of national historic sites. Because of these actions, generations of Canadians will continue to enjoy the nation's most treasured places, in ways that leave them unimpaired.

Performance Expectations

Expected Result

Management actions result in improvements to ecological integrity indicators in national parks and the state of cultural resources in national historic sites is improved

The Expected Result of this Program Activity is measured by two performance indicators. For ease of reporting, Parks Canada's performance for each indicator, including analysis and lessons learned, is presented separately.

| Target and Date | Progress as of March 2009 | Performance Status |
|---|--|---|
| 90% of national parks have at least one improved ecological integrity indicator from March 2008 to March 2013 | Priority active management and restoration initiatives for improving ecological integrity indicators were identified in 24 national parks (57%). | Performance will be assessed in 2013. Progress made towards target is outlined in the following text. |
| Program Activity definition: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-199_e.asp Action on the Ground II: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/bib-lib/~media/docs/bib-lib/pdfs/aslt2%20aotg2_e.ashx Principles and Guidelines for Ecological Restoration in Canada's Protected Natural Areas: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/pc/guide/resteco/~media/docs/pc/guide/resteco/guide_e.ashx State of Park Reports: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/bib-lib/docs5hi.aspx | | |

Performance Analysis

As of 2008/09, a total of 39 national parks, representing 93 percent of Canada's national parks, have identified key indicators of ecological integrity. Twenty-five parks have already determined the status and trend of these indicators, providing the baseline information against which improvements in ecological integrity indicators will be evaluated in 2013.

Parks Canada implemented an investment strategy called Action on the Ground integrated funding. The strategy involved the consolidation of several funding sources to improve the integrated delivery of the Agency's programs and facilitate multi-year investments targeted at the most pressing ecological integrity issues in national parks. As a result, priority active management and restoration initiatives for improving ecological indicators were identified, and targeted projects for 24 parks in the South, representing 57 percent of Canada's 42 national parks, will be initiated in 2009/10. Figure 5 provides additional details on some of the activities related to the Action on the Ground investment strategy.

Programs focussed on active management and restoration initiatives to improve ecological integrity in Canada's national parks have been ongoing. Nonetheless, the Agency has recently taken a more targeted approach by incorporating ecological integrity indicators of key park ecosystems into the program framework. With an ecological integrity monitoring and reporting system in place, national principles and guidelines for ecological restoration established, and key ecological integrity indicators and priority investment projects identified, Parks Canada is well positioned to report on ecological integrity improvements in future years.

FIGURE 5: EXAMPLES OF ACTION ON THE GROUND PROJECTS

| National Park | Ecological Integrity Indicator | Condition | Trend | Action on the Ground // Project Description |
|---------------|--------------------------------|-----------|--------|--|
| Gros Morne | Forest | Poor | Down | Restoring Forest Health |
| Point Pelee | Non-Forest (Savannah) | Fair | Down | Greater Park Ecosystem – Restoring the Carolinian Habitat Mosaic |
| Grasslands | Grasslands | Fair | Stable | Prairie Restored: Building the Grasslands Experience |
| Jasper | Aquatic | Fair | Up | Restoring and Reconnecting Our Waters |
| Pacific Rim | Streams | Fair | Stable | Restoring Salmon Streams for People and Wildlife |

Lessons Learned

Apart from climate change, northern parks are not facing the same stresses that affect the ecological integrity of other national parks, due to their relative remoteness and large size. Because the current state of ecological integrity in northern parks is generally maintained, improvement efforts will focus on the greater challenges facing southern parks, which require heightened management due to their smaller size, impacts resulting from surrounding land uses and invasive non-native species. For these reasons, and to better address the complexities of ecological systems and their responses to active management and restoration initiatives, Parks Canada modified its target in the *Corporate Plan 2009/10–2013/14*. The performance target will read: “Outside of national parks in the far north with an already acceptable ecological integrity status,⁴ 80 percent of national parks have at least one improved ecological integrity indicator from March 2008 to March 2013.”

Parks Canada is developing a plan to complete the design of ecological integrity monitoring in the North. Northern parks will be using the best available information, including Aboriginal traditional knowledge, remote sensing information and data acquired from selected sites, to guide ecological monitoring and reporting activities.

Performance Indicator 2

Condition of cultural resources and management practices elements of commemorative integrity in national historic sites

| Target and Date | Results as of March 2009 | Performance Status |
|---|--------------------------|-------------------------|
| 70% of the condition of cultural resources elements of commemorative integrity rated as poor are improved within five years | 60% | Mostly met ⁵ |
| 70% of the management practices elements of commemorative integrity rated as poor are improved within five years | 71% | Exceeded |

Definition of the concept of Commemorative Integrity: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/pc/guide/guide/commemorative_1_0/commemorative_1_1.aspx
 Cultural Resource Management Policy: <http://www.pc.gc.ca/eng/docs/pc/poli/princip/sec3.aspx>
 List of National Historic Sites administered by Parks Canada: http://www.pc.gc.ca/progs/lhn-nhs/recherche-search_e.asp?s=1

Performance Analysis

Parks Canada completed baseline commemorative integrity evaluations at 133 of 162 national historic sites. Each site that had poor ratings of any element of commemorative integrity is reassessed five years after the original evaluation to determine if improvements have occurred. In 2007/08, Parks Canada conducted reassessments of national historic sites originally evaluated in 2001/02, representing a six-year gap. In order to move to a five-year cycle, reassessments were accelerated in 2008/09 to include those sites that were initially evaluated in 2002/03 and 2003/04.

During fiscal year 2008/09, three of five national historic sites (60%) whose condition of cultural resources element of commemorative integrity was rated poor in 2002/03 or 2003/04 improved that rating within the five-year period, thereby mostly meeting the performance expectation. Five out of seven sites (71%) improved their poor rating for management practices.

Overall, commemorative integrity ratings for the condition of cultural resources and management practices demonstrate improvement. Efforts focussed on addressing deficiencies, which resulted in improvements to the ratings, with the exception of three sites: Carillon Canal, Fort George and Fort Mississauga, where only tentative steps were taken. A fourth site, Kingston Fortifications – Cathcart Tower, although it did improve its commemorative integrity rating, did not undertake or complete its conservation work within the five-year period. See Figures 6 and 7 for further details.

FIGURE 6: 2008/09 REASSESSMENT RESULTS OF NATIONAL HISTORIC SITES WITH POOR RATINGS IN 2002/03 OR 2003/04 FOR THE CONDITION OF CULTURAL RESOURCES ELEMENT OF COMMEMORATIVE INTEGRITY

| National Historic Sites with Poor Ratings | 2008/09 Rating | Progress Statement | Performance Status |
|---|----------------|--|--------------------|
| Carillon Canal (Carillon, QC) | Poor | Parks Canada made investments to improve the condition of the locks, but work remains to be done on buildings and structures. | Not Met |
| Battle of the Windmill (Prescott, ON) | Fair | Considerable work was undertaken to improve the structural integrity of the tower since the 2002 evaluation. Further work is planned, and cyclical maintenance is in place to address ongoing concerns. | Met All |
| Fort Henry (Kingston, ON) | Fair | Parks Canada made investments in built resources that improved their condition. These investments included, in particular, the design and stabilization of the entrance cutting; repairing the roof of the Commissariat Stores; stabilizing and waterproofing the redoubt and replacing the roofs of the stockade house, the maintenance building and the hospital guardhouse. | Met All |
| Kingston Fortifications – Cathcart Tower (Kingston, ON) | Fair | Conservation work was planned but not undertaken within the five-year period. The initial site evaluation took place in July 2002; work on the Cathcart Tower was begun in July 2007 and completed in October 2008. Knowledge of the archaeological resources at the site increased since the original evaluation. | Not met |
| Twin Falls Teahouse (Yoho National Park, BC) | Good | Conservation issues were addressed, such as the rotting foundation logs and the roof deterioration. Selective tree cutting re-established the view of Twin Falls and of surrounding landscape from the Teahouse. | Met All |

FIGURE 7: 2008/09 REASSESSMENT RESULTS OF NATIONAL HISTORIC SITES WITH POOR RATINGS IN 2002/03 OR 2003/04 FOR THE MANAGEMENT PRACTICES ELEMENT OF COMMEMORATIVE INTEGRITY

| National Historic Sites with Poor Ratings | 2008/09 Rating | Progress Statement | Performance Status |
|--|----------------|--|--------------------|
| Alexander Graham Bell (Baddeck, NS) | Fair | The Kite House photo collection was reproduced and the images preserved. The heating, ventilation and air conditioning (HVAC) system was replaced, although humidity remains an issue that can affect the building and exhibits. | Met All |
| Carillon Canal (Carillon, QC) | Fair | Parks Canada inventoried most of the cultural resources and there is regular monitoring of the masonry of the houses of the collector and the superintendent. | Met All |
| Battle of the Chateauguay (Allans Corners, QC) | Fair | Subsequent to an environmental study conducted in 2006 for the area administered by Parks Canada, there were improvements to the inventory and evaluation of cultural resources, though further work needs to be done. The site developed partnerships or relationships with local committees, with the region's municipality and with owners of neighbouring properties. | Met All |
| Fort Henry (Kingston, ON) | Fair | Parks Canada improved procedures for conducting inventory and evaluation of buildings, structures, archaeological sites and objects, although gaps remain. Monitoring programs are in place for some of the built heritage, but not for the presentation program. Formal conservation maintenance on the buildings/structures is not in place. | Met All |
| Cave and Basin (Banff National Park, AB) | Fair | The inventory and evaluation of the landscape and archaeological features were improved, as a result of a ground survey conducted in 2007 that identified elements not previously known, such as the identification of WWI internment sites. Record keeping has improved, though no formal monitoring programs or up-to date maintenance plans exist for the cultural resources. | Met All |
| Fort George (Niagara-on-the-Lake, ON) | Poor | The site made some improvement in management of records, particularly those related to decisions and actions involving cultural resources. Remedial action did not take place to address the deteriorated palisades and revetments, which were identified as a key issue in the 2003 Commemorative Integrity Evaluation. Parks Canada will invest \$2.5 million in 2009/10, funded through Canada's Economic Action Plan, to address this issue. | Not Met |
| Fort Mississauga (Niagara-on-the-Lake, ON) | Poor | The site made improvements in records management related to decisions and actions regarding cultural resources. Viewsheds were also improved through vegetation management. The inventory and evaluation of archaeological objects and sites, including the mapping of known and suspected sites, remains incomplete. There is no monitoring or management strategy in place with respect to the shoreline erosion threat that was identified in 2003. | Not Met |

Source: Parks Canada's Reassessment of Sites with Poor Ratings.

Lessons Learned

The Commemorative Integrity Evaluation program and the reassessment of elements rated as poor have been important tools for the Agency in identifying and addressing key issues and in focussing resources. The reassessments demonstrated success in improvement of resources condition and management practices. The assessment questionnaire has been reviewed to improve efficiency of the evaluation process, while maintaining consistency in methodology. The draft rating guide is being formalized to provide improved guidance in the application of the evaluation process.

PROGRAM ACTIVITY 3: PUBLIC APPRECIATION AND UNDERSTANDING

| 2008/09 Financial Resources (M\$) | | |
|-----------------------------------|-------------------|-----------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
| 26,482 | 41,141 | 40,121 |

| 2008/09 Human Resources (Full-Time Equivalent) | | |
|--|--------|------------|
| Planned | Actual | Difference |
| 257 | 360 | 103 |

Note: The increase in Total Authorities and Actual Spending as compared to Planned Spending is primarily due to the realignment of the Agency's Program Activity Architecture in 2008/09 and the carry forward of funds from the previous fiscal year.

Benefits for Canadians

To foster a sense of connection to Canada's places of natural and cultural heritage, it is important that Canadians have opportunities to understand, appreciate and support these places. By conducting the National Survey of Canadians, Parks Canada gained insight into the way Canadians feel about these places. With this knowledge, Parks Canada can work towards further engaging Canadians in getting to know their national parks, national historic sites and national marine conservation areas better. This will lead to strengthening the connection Canadians have to these treasured places, and deepen the relevance of these places to Canadians. Canadians will increasingly take pride in these places, knowing that they have an opportunity to influence decisions and actions undertaken on their behalf.

Performance Expectations

Expected Result

Canadians appreciate the significance of heritage places administered by Parks Canada and understand the importance of protecting and presenting them

Performance Indicators

| | Target and Date | Results as of March 2009 | Performance Status |
|---|---|--------------------------|--------------------|
| Canadians appreciate the significance of heritage places administered by Parks Canada | Establish a baseline by March 2009 for the percentage of Canadians that appreciate the significance of heritage places administered by Parks Canada | Baseline established | Met All |
| Canadians understand the importance of protecting and presenting heritage places administered by Parks Canada | Establish a baseline by March 2009 for the percentage of Canadians that understand the importance of protecting and presenting heritage places administered by Parks Canada | Baseline established | Met All |
| Program Activity definition: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-199_e.asp Link to Parks Canada's ad campaign: http://www.pc.gc.ca/cp-ac/index_e.asp | | | |

Performance Analysis

Parks Canada met its objectives of establishing two baselines by March 2009 using a National Survey of Canadians. As a result of the survey, Parks Canada now knows that 53 percent of Canadians appreciate the significance of heritage places. This means that Canadians

- understand why places administered by Parks Canada are established/designated;
- consider it important that they visit places administered by Parks Canada;
- feel that it is important that places administered by Parks Canada are enjoyed by current and future generations; and
- consider that places administered by Parks Canada are a source of pride.

The Agency also knows that 67 percent of Canadians understand the importance of protecting and presenting the heritage places administered by Parks Canada. This means that Canadians understand the importance that Parks Canada places on protecting (establishment, designation and sustainability) and presenting (opportunities to discover and experience) national parks and national historic sites. See Section 3 for additional details on the survey.

Lessons Learned

The results of the survey are encouraging as they support the concept that awareness leads to understanding which, in turn, leads to appreciation. The results suggest that while Canadians may understand the importance of protecting and presenting places administered by Parks Canada, not all of them have yet made the step towards appreciating these places.

With baselines now in place, Parks Canada can focus its attention on increasing Canadians' understanding and appreciation. In establishing the baselines, it was found that clarity was lacking in the distinction between the two performance targets. With this in mind, Parks Canada modified the second performance target to better reflect the importance and relevance of its work to Canadians. Thus, Parks Canada's 2009/10 performance targets for this Program Activity will be:

- Increase the percentage of Canadians that appreciate the significance of heritage places administered by Parks Canada by March 2014.
- Increase the percentage of Canadians that understand the importance of why Parks Canada protects and presents its administered places by March 2014.

PROGRAM ACTIVITY 4: VISITOR EXPERIENCE

| 2008/09 Financial Resources (\$000s) | | | 2008/09 Human Resources (Full-Time Equivalent) | | |
|---|-------------------|-----------------|---|--------|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 271,718 | 297,249 | 283,118 | 2,045 | 2,461 | 416 |

Note: The increase in Total Authorities and Actual Spending as compared to Planned Spending is due to the fact that Parks Canada received confirmation of additional funding after the preparation of the planned spending figures presented in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13*. This augmentation includes increased revenue collections and the Agency's carry forward of funds from the previous fiscal year. The increase was partially offset by the realignment of the Program Activity Architecture in 2008/09.

Benefits for Canadians

The visitor experience is the sum total of a visitor's personal interaction with heritage sites and the people encountered there, an interaction that awakens their senses, affects their emotions, stimulates their mind and leaves them with a sense of attachment to these places. Through the Visitor Information Program survey, Parks Canada was able to discover the extent to which visitors are satisfied with the national parks, national historic sites and national marine conservation areas that the Agency administers. Equipped with this body of information, Parks Canada is well positioned to create and enhance opportunities and activities to further enrich the experience of visitors to Canada's natural and cultural treasures. These actions will help develop and reinforce in Canadians a sense of personal connection to these cherished places.

Performance Expectations

Expected Result

Visitors at surveyed locations feel a sense of personal connection to the places visited

The Expected Result of this Program Activity is measured by two performance indicators. For ease of reporting, Parks Canada's performance for each indicator, including analysis and lessons learned, is presented separately.

Performance Indicator 1

Visitors at surveyed locations consider the place is meaningful to them

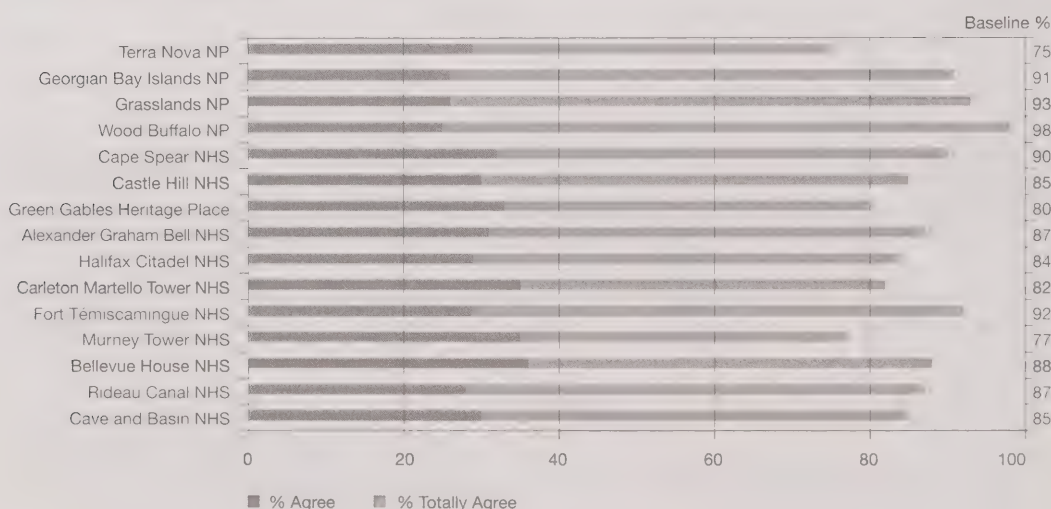
| Target and Date | Results as of March 2009 | Performance Status |
|---|--|--------------------|
| Establish a baseline by March 2009 for the percentage of visitors at surveyed locations that consider the place is meaningful to them | Baseline established at 15 of 15 places surveyed | Met All |
| Program Activity definition: http://www.tbs.sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-199_e.asp Link to Parks Canada's ad campaign: http://www.pc.gc.ca/cp-ac/index_e.asp | | |

Performance Analysis

Parks Canada succeeded in establishing a baseline of the percentage of visitors who consider that the place is meaningful to them at all of the 15 places surveyed. Visitors to selected national parks and national historic sites were asked about their sense of connection to the protected heritage place. By responding to the statement, "Now that I've been here, this location is meaningful to me," visitors at each of the surveyed sites indicated the degree to which they felt a sense of connection to the site. The results for the four national parks and 11 national historic sites surveyed in 2008/09, shown in Figure 8, suggest that visitors feel a strong sense of connection with heritage places administered by Parks Canada.

The sum of the percentage of survey respondents who indicated that they totally agreed and that they agreed with the statement formed the baseline for each location. More than three-quarters of the respondents felt a sense of connection at each surveyed location.

FIGURE 8: PERCENTAGE OF VISITORS WHO AGREE WITH THE STATEMENT: NOW THAT I HAVE BEEN HERE, THIS LOCATION IS MEANINGFUL TO ME



Lessons Learned

Parks Canada conducted the Visitor Information Program (VIP) survey between June and September 2008 (peak visitor season). This past year was the first time visitors had been asked if the national park or national historic site was meaningful to them. Partial results available in October from a few surveyed locations suggested that the percentage of visitors reporting a sense of personal connection was relatively low. With this in mind, the Agency proceeded to establish a progressive performance target for 2009/10 (Increase the percentage of visitors at all surveyed locations that consider the place is meaningful to them by March 2014). When full results were available in March 2009 for all locations surveyed, the values for personal connection were much higher. For this reason, Parks Canada will establish a specific target in the *Corporate Plan 2010/11–2014/15* for the percentage of visitors at surveyed locations who consider the place meaningful to them. The target will be founded on baselines established at individual places participating in the Visitor Information Program in 2008/09 and 2009/10. The two-year plan thus provides a larger sample of places from which to reliably define the overall target. See Section 3 for additional details on the survey.

Performance Indicator 2

Visitors at surveyed locations are satisfied with their visit

| Target and Date | Results as of March 2009 | Performance Status |
|---|--|--------------------|
| 85% of visitors at surveyed locations are satisfied with their visit | 14 of 15 surveyed locations met or exceeded the target | Mostly Met |
| 50% of visitors at surveyed locations are very satisfied with their visit | 13 of 15 surveyed locations met or exceeded the target | Mostly Met |

Campground reservation: <http://www.pccamping.ca/>
 Travel Planners: http://www.pc.gc.ca/voyage-travel/pv-vp/index_e.asp
 National passes: http://www.pc.gc.ca/voyage-travel/carte-pass/index_e.asp
 Link to Parks Canada's ad campaign: http://www.pc.gc.ca/cp-ac/index_e.asp

Performance Analysis

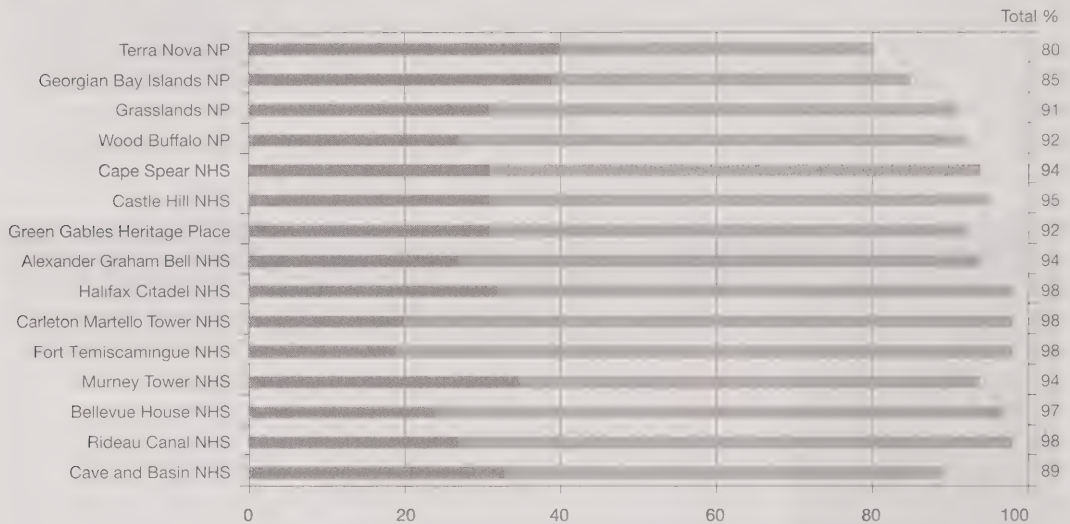
Parks Canada mostly met its performance target in 2008/09 with respect to visitors feeling satisfied with their visit, with 14 of 15 surveyed locations (93%) meeting or exceeding the target of 85 percent. One location had a result of 80 percent. The total percentage of satisfied visitors is the sum of the percentage of visitors who said they were satisfied with their visit and those who said they were very satisfied.

The Agency mostly met its performance target regarding the percentage of visitors feeling very satisfied with their visit, with 13 of 15 surveyed locations (86%) meeting or exceeding the target of 50 percent. Two locations reported rates of 40 percent and 46 percent. Survey results for the period ending March 31, 2009, are shown in Figure 9.

Various elements contribute to a visitor's level of satisfaction, including the availability and quality of learning activities, recreational activities and pre-visit information, the condition of facilities, service from staff and value for fees. These elements were also evaluated in the VIP survey.

The level of overall satisfaction was generally consistent across national parks and national historic sites with the exception of two national parks, as described below. In general, visitors were satisfied with the availability and quality of services provided. Visitors to the surveyed sites were satisfied with the availability of service in their language of choice and with the courtesy and knowledge of Parks Canada's staff. Visitors were also satisfied with the professionalism of Parks Canada's staff, an important component in influencing overall satisfaction.

FIGURE 9: PERCENTAGE OF VISITORS WHO ARE SATISFIED AND VERY SATISFIED WITH THEIR VISIT



Lessons Learned

Based on the results of the VIP survey, Parks Canada determined that each heritage place must develop a service offer that is tailored to the needs and expectations of its visitors in order to increase satisfaction levels. Consequently, in the upcoming year, the Agency will continue to collaborate with a broad range of partners to enhance existing offers and to develop new visitor experience opportunities that reflect the different requirements of visitors to each heritage place. To accomplish this, Parks Canada will apply a market-based approach, calling for a better understanding of the needs and expectations of current and potential visitors, to the planning of activities for visitors to experience on an ongoing basis.

PROGRAM ACTIVITY 5: TOWNSITE AND THROUGHWAY INFRASTRUCTURE

| 2008/09 Planned Spending | | | 2010/11 Actual Spending (Total from Approved) | | |
|--------------------------|-------------------|-----------------|---|--------|------------|
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| 74,881 | 112,408 | 110,149 | 390 | 340 | (50) |

Note: The increase in Total Authorities and Actual Spending as compared to Planned Spending is due to the fact that Parks Canada received confirmation of additional funding after the preparation of the planned spending figures presented in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13*. This increase includes funding for such items as the continuation of the twinning of the Trans-Canada Highway, increased revenue collections and the Agency's carry forward of funds from the previous fiscal year. A portion of the increase is the result of the realignment of the Program Activity Architecture in 2008/09.

Benefits for Canadians

Five of Canada's national parks provide a haven for vibrant townsite communities, to which Parks Canada provides a variety of municipal or other services. These are Field in Yoho National Park, Lake Louise in Banff National Park, Wasagaming in Riding Mountain National Park, Waskesiu in Prince Albert National Park and Waterton in Waterton Lakes National Park. The Agency also manages and maintains the provincial and inter-provincial highways and waterways that connect communities and pass through national parks and national historic sites. As a result of the work of Parks Canada in 2008/09, residents of and visitors to townsite communities benefited from improved facilities and services, which contributed to a better quality of life. Through highways remained open and were maintained, permitting Canadians to travel freely and safely. Waterways provided effective commercial and recreational boating facilities.

Performance Expectations

Expected Result

Condition of contemporary infrastructure for townsites and waterways is maintained or improved and through highways are open to traffic

The Expected Result of this Program Activity is measured by one performance indicator that covers three elements – townsites, waterways and through highways – for which there are separate performance targets. For ease of reporting, the analysis of the performance of each element is presented separately. The lessons learned for this Program Activity are relevant to all three elements and thus appear once at the end of this subsection.

Performance Indicator 1

| Condition of townsite contemporary assets | Target and Date | Progress as of March 2009 | Performance Status |
|---|--|--|---|
| | The condition of 75% of townsite contemporary assets is maintained, and the condition of 25% of assets rated as poor or fair is improved by March 2013 | 20 projects undertaken to maintain or improve asset condition. Real Property Management System has been initiated to improve management of assets. | Performance will be assessed in 2013. Progress made towards target is outlined below. |
| Program Activity definition: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-199_e.asp Lake Louise Community Plan: http://www.pc.gc.ca/pn-np/ab/banff/docs/planll/index_e.asp Wasagaming Community Plan: http://www.pc.gc.ca/~media/pn-np/mb/riding/pdf/2000wasag_e.ashx Waskesiu Community Plan: http://www.geocities.com/wlht/wcp-1-e.html Waterton Lakes Park Management: http://www.pc.gc.ca/pn-np/ab/waterton/plan/index_E.asp Field Community Plan: http://www.pc.gc.ca/eng/docs/v-g/yoho/fieldplan/index.aspx | | | |

Performance Analysis

Parks Canada conducted the last condition reports on townsite assets between 1998 and 2001. These reports have historically been done on a 10-year cycle. The Agency began the review of condition ratings in 2008/09 and expects to complete this task by March 2010. Parks Canada will measure its performance against the new condition ratings by 2013.

Nonetheless, in 2008/09, Parks Canada invested in 20 projects, with a total value of \$11.6 million, to maintain or improve asset condition. In the case of five projects in four townsites, this investment resulted in an improvement in the asset condition rating. Three examples of these projects follow.

Field

The Slope Stability project protected 2nd Avenue from collapse and stopped sloughing of lots, allowing the release of lots for residential development as proposed in the Field Community Plan, and prevented further damage to foundations of privately owned residences and businesses.

Waterton

Parks Canada conducted the Waste Water Treatment upgrade, which included a new facility to remove solids and debris, an upgraded aeration system/blower building, the addition of a new lagoon to provide increased storage capacity, and a new tertiary treatment facility (filtration and ultra-violet disinfection) to allow the use of treated effluent to irrigate the golf course.

Wasagaming

The Agency effected various repairs to the shower building that services 525 cabins. The work performed included the installation of new hot water tanks, the complete re-tiling of the bath area, repainting of the interior and refurbishing of the interior fixtures.

Performance Indicator 2

| Condition of waterway contemporary assets | Target and Date | Progress as of March 2009 | Performance Status |
|---|--|---|---|
| | The condition of 75% of waterway contemporary assets is maintained, and the condition of 25% of assets rated as poor or fair is improved by March 2013 | Real Property Management System has been initiated to improve management of assets. | Performance will be assessed in 2013. Progress made towards target is outlined below. |

Performance Analysis

Parks Canada lacks a formal national inventory and condition rating for through waterways. This weakness has been identified and Parks Canada is currently pursuing a new Real Property Management System that will address this deficiency.

However, Parks Canada has made progress in the management of its waterway assets. Dams make up a significant portion of the through waterway assets and represent a complex and high-risk subset. The inspection of all the dams in the Agency's inventory will take some time but is proceeding on a risk management basis with the highest-risk dams being inspected first. In 2008/09, Parks Canada initiated the inspection and classification of dams using the definitions established by the Canadian Dam Safety Association. During the same period, the Agency developed a Dam Safety Program Directive, which came into effect in April 2009 and which is currently being used to manage its dams and water-retaining structures. The directive provides consistent national guidelines for the design, construction, inspection and maintenance of dams and water-retaining structures.

Bridges over through waterways also represent a significant asset base. Parks Canada developed a Bridge Inspection Directive in January 2008 and initiated the inspection of all Parks Canada bridges. In 2008/09, the Agency trained approximately 150 staff on the application of the Bridge Inspection Directive. Parks Canada also proceeded with the implementation of this directive so that all bridges will have a current inspection by March 2010.

Performance Indicator 3

| Through highways accessibility due to asset condition | Target and Date | Results as of March 2009 | Performance Status |
|--|---|--------------------------|--------------------|
| | No closure of through highways due to asset condition | 0 days of closure | Met All |
| National Highway System Reports and Studies: http://www.comt.ca/english/reports-e.htm | | | |

Performance Analysis

Parks Canada observed no closures of through highways due to asset condition. Parks Canada manages 1,026 kilometres of through highways in 17 national parks and one national historic site. These highways range in length from 149.4 kilometres in Banff National Park, 80.6 kilometres in Cape Breton, to 19 kilometres in Fundy National Park, and 2.4 kilometres at the L'Anse aux Meadows National Historic Site.

With costs estimated at \$37 million, Parks Canada proceeded with the twinning (two-directional widening) of the Trans-Canada Highway near Banff. Twinning of the Trans-Canada highway provides much-needed redundancy and provides Parks Canada with the ability to conduct major repairs to this vital transportation link without closure of the highway. A total of 9 kilometres, including associated bridges, wildlife fencing and crossing structures, is nearing completion. This is expected to lead to a significant improvement in safety by addressing the current congestion problem at this section of the highway. The Agency initiated an additional \$130 million project over the next five years, funded through Canada's Economic Action Plan, to continue the twinning of the Trans-Canada Highway to the British Columbia border. Parks Canada also developed specific measures to assess the effect of through highways on the environment and they are currently being implemented through the ecological integrity monitoring system.

Lessons Learned

Parks Canada owns a wide variety of assets, such as buildings, bridges, dams, utilities, roadways and waterways. To improve the management of these assets, Parks Canada initiated the Real Property Management System (RPMS) project which, in addition to acquiring a new software system, introduces common national business processes that will be mandatory for all national parks and national historic sites. As part of these business processes, the RPMS project will develop a nationally consistent method of assessing the condition of assets, a uniform definition of what constitutes an asset and procedures for managing these assets. This will enable the timely and accurate compilation of information in a nationally consistent manner. Full implementation of the RPMS project is expected to take approximately three years, ending in October 2012.

SECTION 3: SUPPLEMENTARY INFORMATION

List of Supplementary Information Tables

All electronic supplementary information tables found in the 2008/09 Performance Report can be found on the Treasury Board of Canada's website at: <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-eng.asp>.

Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue

User Fees/External Fees

Details on Project Spending

Details on Transfer Payment Programs (TPPs)

Response to Parliamentary Committees and External Audits

Internal Audits and Evaluations

Sustainable Development Strategy

The Parks Canada Agency is required to submit a Sustainable Development Strategy (SDS). The Parks Canada Agency 2007/2009 SDS is available on-line at www.pc.gc.ca under Library.

The Parks Canada Agency operates in the sphere of sustainable development. Its mandate, "to protect and present ... examples of natural and cultural heritage ... for present and future generations," aligns perfectly with the government commitment to "development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their needs."

The 2008/09 Parks Canada priorities and performance expectations published in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13* mirror those in the 2007/2009 SDS. As this Performance Report presents the Agency's performance against the expected results and performance expectations contained in the *Corporate Plan 2008/09–2012/13*, no separate reporting on SDS commitments will be provided.

National Survey of Canadians

Parks Canada measured its Strategic Outcome (personal connection) and Program Activity 3 performance using the National Survey of Canadians (NSC). The NSC was designed to capture the level of knowledge and awareness of the Canadian public in order to provide information to senior officials and managers of national parks, national historic sites and national marine conservation areas about Canadians' attitudes towards natural and cultural heritage; their awareness and understanding of the Agency, along with its programs and

responsibilities; and their appreciation of the places administered by Parks Canada and general support for the Agency's mandate and activities.

The NSC is a national telephone survey of a representative sample of Canadians (based on Statistics Canada's population statistics).⁶ The survey was composed of 40 questions, which took approximately 20 minutes to administer, and was conducted in the official language of choice of the participant. The survey was administered to 48,436 Canadian residents aged 18 and older between March 2 and March 30, 2009,⁷ and 3,779 residents completed the survey, resulting in a response rate of eight percent – the industry standard for telephone surveys today. Based on the size of the sample, the results of the survey are considered accurate 19 times out of 20 (95% level of confidence).⁸

Visitor Information Program (VIP)

The Visitor Information Program (VIP) uses a standard questionnaire to provide information to managers of national parks, national historic sites and national marine conservation areas about their visitors, including their use of products and services, their satisfaction with products and services, and other aspects of their visit. Selection of individual protected places to participate in the VIP each year is aligned, as much as possible, with the timing of management planning and reporting requirements. The results from an individual VIP questionnaire do not apply to all visitors throughout the year at a particular national park, national historic site or national marine conservation area, or to visitors who did not visit the surveyed location, or to other national parks, national historic sites or national marine conservation areas in the system that did not invite visitors to complete the questionnaire. The national parks, national historic sites and national marine conservation areas that participate in the VIP program over a five-year cycle account for 98 percent of the total recorded visits to heritage places administered by Parks Canada.

There were approximately 2.1 million person-visits to the 15 surveyed locations during the peak survey period of June to September 2008. At the four national parks surveyed, 1,919 visitors were asked to participate. Of those, 1,528 agreed to participate and 603 questionnaires were completed and returned. At the 11 national historic sites surveyed, 11,133 visitors were asked to participate. Of that number, 8,948 visitors agreed to participate, and 3,988 questionnaires were completed and returned. The response rate (i.e., the percentage of visitors approached to participate in the survey who returned questionnaires) for heritage places surveyed in 2008/09 was 35 percent (overall average). Among the 11 national historic sites, the response rates were between 10 percent and 84 percent. With the exception of one very low response rate (10%), the response rates for national historic sites are consistent with previous years. Response rates for the four national parks ranged between 22 percent and 48 percent.

SECTION 4: AUDITED FINANCIAL STATEMENTS

PARKS CANADA AGENCY

Management Responsibility for Financial Statements

The accompanying financial statements of the Parks Canada Agency are the responsibility of management and have been approved by the Executive Board of the Agency as recommended by the Audit Committee of the Agency.

These financial statements have been prepared by management in accordance with Treasury Board accounting policies, which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector, and year-end instructions issued by the Office of the Comptroller General. They include amounts that have been estimated according to management's best judgement. Where alternative accounting methods exist, management has chosen those it deems most appropriate in the circumstances. Management has prepared the financial information presented elsewhere in this Performance Report and has ensured that it is consistent with that provided in the financial statements.

Management has developed and maintains books of accounts, records, financial and management controls and information systems. They are designed to provide reasonable assurance that the Agency's assets are safeguarded and controlled, that resources are managed economically and efficiently in the attainment of corporate objectives, and that transactions are in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations, the *Parks Canada Agency Act*, and internal policies of the Agency. Internal audits are conducted to assess the performance of management controls and practices.

The Audit Committee is responsible for receiving all reports from internal audit, evaluation and review studies for information and/or recommending for approval. The Committee also receives and reviews plans and reports by the Agency's external auditor and actively solicits her advice about the quality of the Agency's management system and information for decision-making.

The Agency's external auditor, the Auditor General of Canada, has audited the financial statements and has reported on her audit to the Chief Executive Officer of the Agency and to the Minister of the Environment.



Alan Latourelle
Chief Executive Officer



Céline Gaulin
Chief Financial Officer

July 31, 2009



AUDITOR'S REPORT

To the Chief Executive Officer of Parks Canada Agency and the Minister of the Environment

I have audited the statement of financial position of Parks Canada Agency as at March 31, 2009 and the statements of operations, equity of Canada and cash flow for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Agency's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Agency as at March 31, 2009 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Sylvain Ricard, CA
Assistant Auditor General
for the Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
July 31, 2009

PARKS CANADA AGENCY

Statement of Financial Position as at March 31

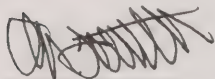
(in thousands of dollars)

| | 2009 | 2008 |
|---|-----------|-----------|
| Assets | | |
| Financial assets | | |
| Cash entitlements (Note 3) | | |
| General operations account | 80,568 | 66,091 |
| Specified purpose accounts | 3,214 | 2,730 |
| New parks and historic sites account | 21,228 | 11,177 |
| | 105,010 | 79,998 |
| Accounts receivable | 10,047 | 10,503 |
| | 115,057 | 90,501 |
| Non-financial assets | | |
| Prepaid expenses | 6,946 | 6,019 |
| Inventory of consumable supplies (Note 4) | 5,862 | 6,025 |
| Tangible capital assets (Note 5) | 1,488,953 | 1,459,406 |
| Collections and archaeological sites (Note 6) | 1 | 1 |
| | 1,501,762 | 1,471,451 |
| | 1,616,819 | 1,561,952 |
| Liabilities | | |
| Current liabilities | | |
| Accounts payable and accrued liabilities | | |
| Federal government departments and agencies | 20,337 | 13,907 |
| Others | 68,724 | 62,548 |
| | 89,061 | 76,455 |
| Employee future benefits (Note 8) | 6,358 | 5,155 |
| Provision for environmental clean-up (Note 9) | 4,582 | - |
| Deferred revenue (Note 7) | 13,912 | 12,298 |
| | 113,913 | 93,908 |
| Long-term liabilities | | |
| Employee future benefits (Note 8) | 59,784 | 50,559 |
| Provision for environmental clean-up (Note 9) | 38,851 | 42,018 |
| | 212,548 | 186,485 |
| Equity of Canada | 1,404,271 | 1,375,467 |
| | 1,616,819 | 1,561,952 |

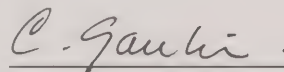
Contingencies and commitments (Notes 9 and 14)

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

Approved by:



Alan Latourelle
Chief Executive Officer



Céline Gaulin
Chief Financial Officer

PARKS CANADA AGENCY

Statement of Operations for the Year Ended March 31

(in thousands of dollars)

| | 2009 | 2008 |
|--|----------------|----------------|
| Expenses (Note 10) | | |
| Parks Canada Program Activities | | |
| Heritage Places Establishment | 19,931 | 17,554 |
| Heritage Resources Conservation | 218,299 | 216,881 |
| Public Appreciation and Understanding | 52,380 | 48,090 |
| Visitor Experience | 272,767 | 257,971 |
| Townsite and Throughway Infrastructure | 48,382 | 48,665 |
| | <u>611,759</u> | <u>589,161</u> |
| Amortization of tangible capital assets | <u>80,359</u> | <u>77,590</u> |
| Total expenses | 692,118 | 666,751 |
| Revenues (Note 11) | <u>109,926</u> | <u>109,927</u> |
| Net cost of operations (Note 12) | <u>582,192</u> | <u>556,824</u> |

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

PARKS CANADA AGENCY

Statement of Equity of Canada for the Year Ended March 31

(in thousands of dollars)

| | 2009 | 2008 |
|--|------------------|------------------|
| Balance at beginning of year | 1,375,467 | 1,353,741 |
| Net cost of operations | (582,192) | (556,824) |
| Services received without charge (Note 13) | 44,498 | 41,616 |
| Net cash provided by Government | 541,486 | 534,101 |
| Change in cash entitlements | 25,012 | 2,833 |
| Balance at end of year | 1,404,271 | 1,375,467 |

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

PARKS CANADA AGENCY

Statement of Cash Flow for the Year Ended March 31

(in thousands of dollars)

| | 2009 | 2008 |
|--|----------------|----------------|
| Operating activities | | |
| Net cost of operations | 582,192 | 556,824 |
| Items which do not involve cash: | | |
| Amortization of tangible capital assets | (80,359) | (77,590) |
| Net loss on disposal of tangible capital assets | (2,276) | (661) |
| Services received without charge | (44,498) | (41,616) |
| Variations in Statement of Financial Position: | | |
| (Decrease) increase in accounts receivable | (456) | 2,189 |
| Increase in prepaid expenses | 927 | 569 |
| (Decrease) increase in inventory of consumable supplies | (163) | 787 |
| Increase in accounts payable and accrued liabilities | (12,606) | (3,212) |
| Increase in deferred revenues | (1,614) | (127) |
| Increase in employee future benefits | (10,428) | (1,685) |
| Increase in provision for environmental clean-up | (1,415) | (1,990) |
| Cash used in operating activities | 429,304 | 433,488 |
| Capital investment activities | | |
| Acquisitions and improvements to tangible capital assets | 112,615 | 100,934 |
| Proceeds on disposal of tangible capital assets | (433) | (321) |
| Cash used in capital investment activities | 112,182 | 100,613 |
| Net cash provided by Government | 541,486 | 534,101 |

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.

PARKS CANADA AGENCY

Notes to Financial Statements for the Year Ended March 31, 2009

(Tables in thousands of dollars)

1. Authority and Objectives

In December 1998, Parks Canada Agency (the Agency) was established under the *Parks Canada Agency Act* as a departmental corporation and acts as an agent of Her Majesty in right of Canada. The Parks Canada Agency is a separate entity listed under Schedule II of the *Financial Administration Act* and reports to the Minister of the Environment. The Agency is not subject to the provisions of the *Income Tax Act*.

The Agency's mandate is to protect and present nationally significant examples of Canada's natural and cultural heritage, and foster public understanding, appreciation and enjoyment in ways that ensure the ecological and commemorative integrity of these places for present and future generations. In carrying out its mandate, the Agency delivers the programs set out in the Agency's legislation and authorities.

The authorities for the programs for which Parks Canada is responsible are mainly derived from the *Parks Canada Agency Act*, the *Canada National Parks Act*, the *Historic Sites and Monuments Act*, the *Canada National Marine Conservation Areas Act*, the *Department of Transport Act*, and the *Heritage Railway Stations Protection Act*.

2. Significant Accounting Policies

The Agency's financial statements are prepared in accordance with Treasury Board accounting policies, which are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector, and year-end instructions issued by the Office of the Comptroller General.

a) Parliamentary appropriations:

The Agency is financed mainly by the Government of Canada through Parliamentary appropriations. Appropriations provided to the Agency do not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles, as they are based in a large part on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the Statement of Operations and the Statement of Financial Position are not necessarily the same as those provided through appropriations from Parliament. Note 12 provides a high level reconciliation between bases of reporting.

b) Deferred revenue:

Deferred revenue includes revenues received in advance of the services to be provided and funds received from external parties for specified purposes. Deferred revenue is recognized as revenue when the services are provided.

c) Inventory of consumable supplies:

Inventories consist of consumable supplies not intended for re-sale. They are valued at cost. If they no longer have service potential, they are valued at the lower of cost or net realizable value.

d) Tangible capital assets:

Tangible capital assets, excluding land, transferred to the Agency as at April 1, 1999, are recorded at their estimated historical cost, less accumulated amortization. Construction in progress are not amortized. The costs of construction in progress are transferred to the appropriate asset category

upon completion and are amortized once in service. The estimated historical cost of the assets was established by deflating the current replacement cost to the year of acquisition or construction using factors based on changes in price indices over time. This approach also took into consideration the overall asset condition and the cost of any improvements and major repairs since the original acquisition or construction of the tangible capital assets.

Tangible capital assets, excluding land, acquired after April 1, 1999, are recorded at cost. Tangible capital assets, excluding land, acquired at nominal cost or by donation, are recorded at market value at the time of acquisition and a corresponding amount is credited directly to the Equity of Canada. The tangible capital assets acquired with financial assistance from another government are recorded at their net cost. Improvements that extend the useful life or service potential are recorded at cost.

Amortization is calculated on the straight-line method using rates based on the estimated useful life of the assets as follows:

| Asset | Useful life |
|------------------------------|--------------|
| Buildings | 25-50 years |
| Fortifications | 50-100 years |
| Leasehold improvements | 2-10 years |
| Improved grounds | 10-40 years |
| Roads | 40 years |
| Bridges | 25-50 years |
| Canals and marine facilities | 25-80 years |
| Utilities | 20-40 years |
| Vehicles and equipment | 3-15 years |
| Exhibits | 5-10 years |

Acquired lands are recorded at historical cost. Crown lands acquired as a result of Confederation or the subsequent joining of a province or territory are recorded at a nominal value. Donated lands are recorded at their estimated market value at time of acquisition with a corresponding amount credited directly to the Equity of Canada.

e) Collections and archaeological sites:

Collections and archaeological sites are recorded at nominal value.

f) Employee future benefits:

(i) Severance benefits:

The Agency accrues its obligations and the related costs as the benefits accrue to employees. The Agency's liability for employee severance benefits is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole. Employee severance benefits liabilities payable on cessation of employment represent obligations of the Agency that are normally funded by future years' appropriations.

(ii) Pension benefits:

The Agency's employees participate in the Public Service Pension Plan, which is sponsored and administered by the Government of Canada. Pension benefits accrue up to a maximum period of

35 years at a rate of 2 percent per year of pensionable service, times the average of the best five consecutive years of earnings. The benefits are integrated with Canada/Québec Pension Plans benefits and they are indexed to inflation. Both, the employees and the Agency contribute to the cost of the Plan. The contributions are expensed during the year in which the services are rendered and represent the total pension obligation of the Agency. The Agency is not required under present legislation to make contributions with respect to actuarial deficiencies of the Public Service Pension Plan.

g) Expenses:

Expenses are recorded on the accrual basis.

(i) Contributions:

Contributions are recognized in the year in which the recipient has met the eligibility criteria or fulfilled the terms of a contractual transfer agreement.

ii) Services received without charge:

Services received without charge from other Government departments are recorded as operating expenses at their estimated cost. A corresponding amount is credited directly to the Equity of Canada.

h) Provision for environmental clean-up:

The Agency records a liability for environmental clean-up in situations where the Agency is obligated or is likely to be obligated to incur costs related to the remediation and removal of contaminated material from environmentally contaminated sites, and the cost can be reasonably estimated following a detailed environmental assessment. If the likelihood of the Agency's obligation to incur these costs is not determinable, or if an amount cannot be reasonably estimated, the costs are disclosed as contingent liabilities in the notes to the financial statements.

i) Revenue recognition

Entrance fees, recreational fees, rentals and concessions, other operating, townsites and staff housing revenues are recognized in the year in which the goods or services are provided by the Agency. Funds received for future services are recorded as deferred revenue.

j) Measurement uncertainty:

The preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenues and expenses for the year. Employee-related liabilities, estimated useful lives of tangible capital assets, environment-related liabilities and claims are the most significant items where estimates are used. Actual results could differ significantly from those estimated.

3. Cash Entitlements

The Agency operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF) which is administered by the Receiver General for Canada. All cash received by the Agency is deposited to the CRF and all cash disbursements made by the Agency are paid from the CRF.

Included in cash entitlements are the following:

a) General operations account:

Cash Entitlement for general operations represents the amount of cash that the Agency is entitled to draw from the Consolidated Revenue Fund of the Government, without further appropriations. As at March 31, 2009, the balance of the general operations account is \$80.6 million (\$66.1 million in 2008).

b) Specified purpose accounts:

Cash Entitlement for specified purpose accounts represents money received from external organizations which must be used for the purposes for which they are received. As at March 31, 2009, the Agency has a balance of \$3.2 million (\$2.7 million in 2008) for specified purpose accounts.

c) New parks and historic sites account:

The Government of Canada includes in its receipts and expenditures the transactions of certain consolidated accounts established for specified purposes. The *Parks Canada Agency Act* requires that the receipts of the specified purpose account be earmarked and that the related payments and expenses be charged against such receipts. The transactions do not represent liabilities to third parties but are internally restricted for specified purposes.

Funds are provided to the New parks and historic sites account by parliamentary appropriations, proceeds from the sale of lands and buildings that are surplus to operational requirements and all general donations. Furthermore, the Minister of Finance, may, on the request of the Minister of the Environment, authorize the making of advances of up to \$10.0 million to the New parks and historic sites account. All amounts received remain in this account until eligible expenditures are made for the purpose of establishing or developing new parks or historic sites and heritage areas, in compliance with the terms and conditions set out in the *Parks Canada Agency Act* and related Treasury Board directives.

Details of activities for the year ended March 31 are highlighted in the following analysis:

| | 2009 | 2008 |
|---|--------|--------|
| Available at beginning of year | 11,177 | 13,902 |
| Receipts: | | |
| Parliamentary appropriation | 12,500 | 500 |
| Proceeds on disposal of tangible capital assets | 424 | 310 |
| Donations | 65 | 64 |
| | 12,989 | 874 |
| Expenditures: | | |
| Capital expenditures | 2,938 | 3,599 |
| | 2,938 | 3,599 |
| Available at end of year | 21,228 | 11,177 |

4. Inventory of Consumable Supplies

The inventory of consumable supplies as at March 31 consists of the following:

| | 2009 | 2008 |
|---|-------|-------|
| Top soil, sand, gravel and other crude material | 1,061 | 972 |
| Stationery, office and miscellaneous supplies | 893 | 931 |
| Equipment, materials and supplies | 883 | 660 |
| Fuel and other petroleum products | 756 | 859 |
| Printed books, publications and maps | 662 | 862 |
| Safety equipment | 542 | 513 |
| Fabricated wood and metal products | 522 | 451 |
| Construction material and supplies | 423 | 588 |
| Uniforms and protective clothing | 120 | 189 |
| | 5,862 | 6,025 |

5. Tangible Capital Assets

| | Closing historical cost as at March 31, 2008 | Net additions ⁽¹⁾ for the year ended March 31, 2009 | Closing historical cost as at March 31, 2009 | Accumulated amortization as at March 31, 2009 | Net book value as at March 31, 2009 | Net book value as at March 31, 2008 |
|---|--|---|--|---|--|--|
| Buildings, fortifications and leasehold improvements | 811,312 | 21,522 | 832,834 | 518,785 | 314,049 | 312,946 |
| Improved grounds | 596,072 | 4,272 | 600,344 | 526,275 | 74,069 | 85,238 |
| Roads | 1,001,881 | 30,588 | 1,032,469 | 643,020 | 389,449 | 376,224 |
| Bridges | 191,133 | 24,358 | 215,491 | 89,711 | 125,780 | 104,897 |
| Canal and marine facilities | 553,740 | 3,917 | 557,657 | 284,340 | 273,317 | 278,195 |
| Utilities | 197,137 | 11,139 | 208,276 | 104,953 | 103,323 | 96,513 |
| Vehicles and equipment | 130,909 | 5,147 | 136,056 | 101,677 | 34,379 | 31,549 |
| Exhibits | 106,082 | 578 | 106,660 | 92,889 | 13,771 | 14,927 |
| | 3,588,266 | 101,521 | 3,689,787 | 2,361,650 | 1,328,137 | 1,300,489 |
| Land (Note 2d) | | | | | | |
| -Acquired land | 139,024 | 1,899 | 140,923 | - | 140,923 | 139,024 |
| -Crown land | 1 | - | 1 | - | 1 | 1 |
| -Donated land | 19,892 | - | 19,892 | - | 19,892 | 19,892 |
| | 158,917 | 1,899 | 160,816 | - | 160,816 | 158,917 |
| Total tangible capital assets | 3,747,183 | 103,420 | 3,850,603 | 2,361,650 | 1,488,953 | 1,459,406 |

⁽¹⁾ includes all acquisitions, dispositions and write-offs in the year.

The Agency owns over 27 million hectares of land, the majority of which comprise the 42 national parks and national park reserves representing 28 of the 39 natural regions of Canada. During the year, the Agency spent \$1.9 million (\$2.1 million in 2008) on the acquisition of land. The total cost of tangible capital assets includes \$98.9 million (\$123.4 million in 2008) of construction in progress.

6. Collections and Archaeological Sites

Core to the Agency's mandate to protect and present nationally significant examples of our cultural heritage is the management of collections and archaeological sites. Although not capitalized like other cultural assets such as buildings or fortifications, these treasures have inestimable cultural value.

a) Collections:

The Agency manages collections that are made up of archaeological and historical objects.

The collection of archaeological objects includes specimens and records that represent a cross-section of human habitation and activities. These holdings consist of a range of functional groups of artifacts that represent domestic activities to industrial processes and includes tools, ships' fittings, as well as soil and botanical samples.

The collection of historic objects dates from the 10th century to the present day. They encompass ethnographic material, civilian, military and fur trade items, furniture and furnishings, tools and documents.

In addition, the Agency manages a collection of reproductions including period costumes, tools and furniture that have been copied from original objects or made based on historical data.

b) Archaeological sites:

An archaeological site encompasses surface, subsurface, or submerged remains of human activity. Archaeologists define a site by identifying the different activities that were conducted within an area. There are many archaeological sites identified within Canada's 162 national historic sites, 42 national parks, and 3 marine conservation areas. The types of sites vary greatly, from Aboriginal villages, hunting camps, observation areas, and animal processing areas, to European fur trade and military posts, battlefields, shipwrecks, homesteads, and transportation and industrial sites.

7. Deferred Revenue

Included in the deferred revenue total of \$13.9 million (\$12.3 million in 2008) is an amount of \$10.7 million (\$9.6 million in 2008) representing the balance, at year end, for entrance fees, recreational fees, and rentals/concessions fees collected in advance.

The remaining \$3.2 million (\$2.7 million in 2008) of deferred revenue, represents monies received from other organizations which must be used for specified purposes.

8. Employee Future Benefits

a) Severance benefits:

The Agency provides severance benefits to its employees based on years of service and final salary. This benefit plan is not pre-funded and thus has no assets, resulting in a plan deficit equal to the accrued benefit obligation. Benefits will be paid from future appropriations. Information about the plan, measured as at the Statement of Financial Position date, is as follows:

| | 2009 | 2008 |
|---|---------|---------|
| Accrued benefit obligation, beginning of year | 55,714 | 54,029 |
| Cost for the year | 15,495 | 6,559 |
| Benefits paid during the year | (5,067) | (4,874) |
| Accrued benefit obligation, end of year | 66,142 | 55,714 |
| Short-term portion | 6,358 | 5,155 |
| Long-term portion | 59,784 | 50,559 |
| | 66,142 | 55,714 |

b) Pension benefits:

The Agency and all eligible employees contribute to the Public Service Pension Plan. This pension plan provides benefits based on years of service and average earnings at retirement. The Agency's and employees' contributions to the Public Service Pension Plan for the year were as follows:

| | 2009 | 2008 |
|--------------------------|--------|--------|
| Agency's contributions | 35,894 | 35,799 |
| Employees' contributions | 14,956 | 14,916 |

9. Contingencies

a) Claims:

In the normal course of business, claims have been made against the Agency. The current best estimate of the amount likely to be paid in respect of these claims and potential claims has been recorded. The total contingent liability amount related to the claims has been estimated at \$7.3 million (\$13.8 million in 2008), excluding interest, for alleged damages in regards to the application of leases and personal injury. The details of cases and extent of claims are not disclosed for sensitive reasons. In the opinion of management, the position of the Agency in all of these actions is defensible.

b) Provision for environmental clean-up:

The Agency has identified 427 sites that are known or suspected of contamination. Based on the information available and detailed studies conducted thus far on 387 of these sites, the Agency has estimated and recorded a liability of \$43.4 million (\$42 million in 2008). The Agency has estimated additional clean-up costs of \$148.6 million (\$138.4 million in 2008) that are not accrued, as these are not considered likely to be incurred at this time. The Agency's ongoing efforts to assess contaminated sites may result in additional environmental liabilities related to newly identified sites, or changes in the assessments or intended use of existing sites. These liabilities will be accrued in the year in which they become known.

c) Classification review:

In 1999, the Agency initiated a national classification review which has as its objective to correct inconsistencies in how positions are being classified and compensated when employees are performing similar duties. This initiative is still underway but is expected to be completed in fiscal year 2010. At this time, the Agency cannot assess with certainty the full impact of this initiative on its operations. As of March 31st 2009, management has recorded a liability of \$0.9 million (\$2.4 million in 2008) based on its best estimate. Actual results may differ significantly from the current estimates and any impact of these changes or additional amounts will be reflected in the period it is known and determinable.

10. Summary of Expenses by Major Classification

| | 2009 | 2008 |
|---|---------|---------|
| Salaries and employee benefits | 383,555 | 366,863 |
| Amortization | 80,359 | 77,590 |
| Professional and special services | 58,427 | 61,000 |
| Utilities, materials and supplies | 51,820 | 50,220 |
| Transportation and communication | 33,326 | 33,080 |
| Grants and contributions | 18,870 | 15,061 |
| Accommodation received without charge (Note 13) | 15,574 | 15,405 |
| Rentals | 14,341 | 15,609 |
| Payments in lieu of taxes | 12,051 | 11,550 |
| Repairs and maintenance | 11,969 | 9,651 |
| Information | 6,285 | 5,925 |
| Environmental clean-up | 3,231 | 3,616 |
| Net loss on disposal of tangible capital assets | 2,276 | 661 |
| Miscellaneous expenses | 34 | 520 |
| | 692,118 | 666,751 |

11. Summary of Revenues by Major Classification

| | 2009 | 2008 |
|--------------------------|---------|---------|
| Entrance fees | 56,167 | 54,338 |
| Recreational fees | 22,866 | 23,206 |
| Rentals and concessions | 17,288 | 18,162 |
| Other operating revenues | 7,914 | 8,297 |
| Townsites revenues | 2,940 | 3,466 |
| Staff housing | 2,751 | 2,458 |
| | 109,926 | 109,927 |

12. Parliamentary Appropriations

a) Appropriations used:

| | 2009 | 2008 |
|--|---------|---------|
| Appropriations voted: | | |
| Vote 25 - Program expenditures | 537,507 | 532,806 |
| Vote 30 - New parks and historic sites account | 12,500 | 500 |
| Statutory appropriations: | | |
| Revenue received pursuant to section 20 of the <i>Parks Canada Agency Act</i> | 114,236 | 107,328 |
| Contributions to employee benefits plan | 48,170 | 48,547 |
| Total appropriations | 712,413 | 689,181 |
| Less: | | |
| Amount available in future years | 32,389 | 48,638 |
| Current year appropriations used | 680,024 | 640,543 |

b) Reconciliation of net cost of operations to current year appropriations used :

| | 2009 | 2008 |
|--|-----------|-----------|
| Net cost of operations | 582,192 | 556,824 |
| Revenue received pursuant to section 20 of the <i>Parks Canada Agency Act</i> | 114,236 | 107,328 |
| Adjustments for items affecting net cost of operations but not affecting appropriations: | | |
| Amortization of tangible capital assets | (80,359) | (77,590) |
| Services received without charge (Note 13) | (44,498) | (41,616) |
| Net loss on disposal of tangible capital assets | (2,276) | (661) |
| | (127,133) | (119,867) |
| Changes in accounts affecting net cost of operations but not affecting appropriations: | | |
| Vacation pay included in the accounts payable and accrued liabilities | (607) | 135 |
| GST included in the accounts payable and accrued liabilities | 182 | 554 |
| Employee future benefits | (10,428) | (1,685) |
| Provision for environmental clean-up | (1,415) | (1,990) |
| | (12,268) | (2,986) |
| Adjustments for items not affecting net cost of operations but affecting appropriations: | | |
| Acquisitions and improvements to tangible capital assets | 112,615 | 100,934 |
| Proceeds on disposal of tangible capital assets | (433) | (321) |
| Change in prepaid expenses | 927 | 569 |
| Change in inventory of consumable supplies | (163) | 787 |
| Change in New parks and historic sites account | 10,051 | (2,725) |
| | 122,997 | 99,244 |
| Current year appropriations used | 680,024 | 640,543 |

c) Reconciliation of net cash provided by government to current year appropriations used:

| | 2009 | 2008 |
|---|---------|---------|
| Net cash provided by government | 541,486 | 534,101 |
| Revenue received pursuant to section 20 of the <i>Parks Canada Agency Act</i> | 114,236 | 107,328 |
| Changes in accounts not affecting net cash provided by government but affecting appropriations : | | |
| Accounts receivable | 456 | (2,189) |
| Accounts payable and accrued liabilities | 12,606 | 3,212 |
| Less : Vacation pay included in the accounts payable and accrued liabilities | (607) | 135 |
| Less : GST included in the accounts payable and accrued liabilities | 182 | 554 |
| Deferred revenue | 1,614 | 127 |
| New parks and historic sites account | 10,051 | (2,725) |
| | 24,302 | (886) |
| Current year appropriations used | 680,024 | 640,543 |

13. Related Party Transactions

a) Transactions in the normal course of business:

The Agency is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments, agencies, and Crown corporations. The Agency enters into transactions with these entities in the normal course of business and on normal trade terms that would apply to all individuals and enterprises.

The Agency incurred capital expenditures and expenses with related parties for a total of \$109.2 million (\$111.8 million in 2008) for services provided by Government departments, including an amount of \$100.9 million (\$103.8 million in 2008) with Public Works and Government Services Canada mostly related to architectural and engineering services of \$65.7 million (\$73.1 million in 2008) and payments in lieu of taxes of \$12 million (\$11.5 million in 2008). Revenues generated from related parties amounted to \$1.7 million (\$1.2 million in 2008).

b) Services received without charge:

During the year, the Agency received services without charge which are recorded at their estimated cost in the financial statements as follows:

| | 2009 | 2008 |
|--|--------|--------|
| Contributions covering employer's share of employees' insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat | 23,821 | 20,526 |
| Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada | 15,574 | 15,405 |
| Services provided by the Department of Canadian Heritage for information management, information technology, finance, human resources and administrative support | 3,431 | 3,864 |
| Salary and associated costs of legal services provided by Justice Canada | 834 | 1,146 |
| Other services received without charge | 838 | 675 |
| | 44,498 | 41,616 |

14. Commitment

- a) The Agency has entered into agreements for operating leases of equipment and accommodations for a total of \$9.2 million (\$11.6 million in 2008). The agreements show different termination dates, with the majority ending within the next twenty years. Minimum annual payments under these agreements for the next five years and beyond are approximately as follows:

| | |
|--------------------|-------|
| 2009-10 | 1,166 |
| 2010-11 | 880 |
| 2011-12 | 741 |
| 2012-13 | 667 |
| 2013-14 | 617 |
| 2014-15 and beyond | 5,099 |

- b) The Agency has entered into contracts for operating and capital expenditures for approximately \$111.1 million (\$107.4 million in 2008). The majority of payments under these contracts are expected to be made over the next two years.

15. Comparative Figures

Some of the previous year's comparative figures have been reclassified to conform to the current year's presentation.

END NOTES

- ¹ Parks Canada fixes the number of national historic sites on April 1 of each year and keeps it the same until March of the following year. On March 31, 2008, that number was 158. The number of national historic sites fluctuates because the Historic Sites and Monuments Board of Canada is currently reviewing the status of some of its historic designations dating back to the early 1900s. This work has resulted in the changing of national historic events to national historic sites, splitting a single site into two designations. Three sites fall into this category: Fort Sainte Marie de Grace; D'Anville Encampment; and Forts Rouge, Garry and Gibraltar have all been identified as discrete national historic sites administered by Parks Canada in the last year. A fourth site, 57-63 St. Louis Street, was accidentally omitted from the count last year. This Performance Report was produced after the Parks Canada Agency *Corporate Plan 2009/10–2013/14* was published. This accounts for the discrepancy in the two documents regarding the number of national historic sites administered by Parks Canada.
- ² The Ecological Integrity Priority Themes Fund ended in 2008. However, several projects received funding for 2009 through a separate funding source.
- Source: The 2006 Parks Canada National Survey of Canadians and the 2009 Parks Canada National Survey of Canadians.
- National parks with an already acceptable ecological integrity status: Aulavik National Park, Auyuittuq National Park, Ivvavik National Park, Quttinirpaaq National Park, Sirmilik National Park, Torngat Mountains National Park, Tuktut Nogait National Park, Ukkusiksalik National Park, Vuntut National Park and Wapusk National Park.
- ³ Based on the Treasury Board rating system, the performance achieved for Program Activity 2, Performance Indicator 2, has been determined as Mostly Met the performance expectation. The rating was calculated using the 70 percent target as full accomplishment (70% improvement = 100% accomplishment). Therefore, the 60 percent result actually rendered an 85.7 percent achievement of the goal ($60 \div 70 \times 100 = 85.7$), justifying the Mostly Met rating.
- The National Survey of Canadians was re-designed in 2008/09 to accommodate Parks Canada's new performance expectations.
- Approval to proceed with the National Survey of Canadians occurred in December 2008. The contractor was hired in January 2009; final internal approval on the survey instrument was granted in late February 2009.
- Margin of error is +/- 1.6 percent.

Parcs Canada établit le nombre de lieux historiques nationaux le 1^{er} avril de chaque année et maintient ce chiffre jusqu'au mois de mars de l'année suivante. Le 31 mars 2008, ce nombre était de 158. Cette fluctuation s'explique par le fait que la Commission des lieux et monuments historiques du Canada procède à l'heure actuelle à l'examen de certaines de ses désignations historiques qui remontent au début des années 1900. Ces travaux ont entraîné le changement d'événements historiques nationaux en lieux historiques nationaux, attribuant ce faisant deux désignations à un seul et même lieu. Trois lieux tombent ainsi dans cette catégorie : Le Fort Sainte-Marie-de-Grâce; l'Enlèvement d'Anville; et les Forts Rouge, Garry et Gibraltar qui ont tous été reconnus comme des lieux historiques nationaux discrets, administrés par Parcs Canada, au cours de l'année écoulée. Un quatrième lieu, situé à 57-63 rue St-Louis, a été omis par accident du compte établi l'année dernière. Ce Rapport sur le rendement a été produit après la parution du *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2013-2014* de l'Agence Parcs Canada. Ceci explique l'écart entre les deux documents concernant le nombre de lieux historiques nationaux administrés par Parcs Canada.

Le Fonds des thèmes prioritaires en intégrité écologique arrivait à échéance en 2008. Quoi qu'il en soit, plusieurs projets ont bénéficié d'un financement en 2009, par l'entremise d'une autre source financière.

Sources : Le sondage d'opinion national 2006 et le sondage d'opinion national 2009 de Parcs Canada.

Compte au nombre des parcs nationaux dont l'état de l'intégrité écologique est déjà acceptable : le parc national de Aulavik, le parc national Auyuittuq, le parc national Ivvavik, le parc national Quttinipiaq, le parc national Sirmilik, le parc national des Monts Tornagat, le parc national Tuktit Nogat, le parc national Ukkusiksalik, le parc national Vuntut et le parc national Wapusk.

D'après le système d'évaluation du rendement établi par le Conseil du Trésor, le rendement atteint pour l'activité de programme 2, indicateur de rendement 2, a été jugé comme ayant satisfait à presque toutes les attentes en matière de rendement. Ce résultat a été calculé en utilisant la cible de 70 pour 100 comme état d'achèvement complet (70 % d'amélioration = 100 % de l'état d'achèvement). Par conséquent, le résultat de 60 pour 100 a réellement produit un taux d'achèvement à 85,7 pour 100 du résultat cible ($60 \div 70 \times 100 = 85,7$), justifiant ainsi le résultat de Satisfaction à presque toutes les attentes.

Le sondage d'opinion national a été remanié en 2008-2009, afin de correspondre aux nouvelles attentes de Parcs Canada en matière de rendement.

L'autorisation de procéder au sondage d'opinion national a été donnée en décembre 2008. L'agent contractuel a été recruté en janvier 2009; l'autorisation interne définitive relative au questionnaire du sondage a été donnée fin février 2009.

La marge d'erreur est de +/- 1,6 pour 100.

présentation du présent exercice.

Certains chiffres correspondants de l'exercice précédent ont été reclassés pour être conformes à la

15. Chiffres correspondants

exercices.

majorité des paiements aux termes de ces contrats devraient se faire au cours des deux prochains immobilisations qui s'élèvent à environ 111,1 millions de dollars (107,4 millions en 2008). La

b) L'Agence a conclu des contrats pour des dépenses d'exploitation et des dépenses en

| | |
|-----------------------|-------|
| 2009-2010 | 1 166 |
| 2010-2011 | 880 |
| 2011-2012 | 741 |
| 2012-2013 | 667 |
| 2013-2014 | 617 |
| 2014-2015 et suivants | 5 099 |

a) L'Agence a conclu des contrats de location-exploitation de matériel et de locaux totalisant 9,2 millions de dollars (11,6 millions en 2008). Les contrats prennent fin à différentes dates et la majorité se termineront au cours des vingt prochaines années. Les paiements annuels minimaux en vertu de ces contrats pour les cinq prochains exercices et pour les suivants sont approximativement comme suit :

14. Engagements

| | |
|--------|--------|
| 2009 | 2008 |
| 23 821 | 20 526 |
| 15 574 | 15 405 |
| 3 431 | 3 864 |
| 834 | 1 146 |
| 838 | 675 |
| 44 498 | 41 616 |

Cotisations couvrant la quote-part de l'employeur des primes et des frais d'assurance des employés payés par le Secrétaire du Conseil du Trésor

Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Services fournis par le ministère du Patrimoine canadien pour la gestion de l'information, la technologie de l'information, les finances, les ressources humaines et le soutien administratif

Salaires et frais connexes des services juridiques fournis par Justice Canada

Autres services reçus gratuitement

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement des services qui sont comptabilisés dans les états financiers à leur coût estimatif comme suit :

b) Services reçus gratuitement

y compris des services s'élevant à 100,9 millions de dollars (103,8 millions en 2008) fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Ces services sont principalement reliés à des services d'architecture et de génie s'élevant à 65,7 millions de dollars (73,1 millions en 2008) et à des paiements tenant lieu d'impôts s'élevant à 12 millions de dollars (11,5 millions en 2008). Les revenus tirés d'apparences ont totalisé 1,7 million de dollars (1,2 million en 2008).

L'Agence a engagé des dépenses en immobilisations et des charges avec des apparentés s'élevant à 109,2 millions de dollars (111,8 millions en 2008) pour des services fournis par des ministères, entreprises et selon l'usage commercial habituel qui s'appliquerait à toutes les personnes et de ses activités et selon l'usage commercial habituel qui s'appliquerait à toutes les personnes et d'État du gouvernement fédéral. Elle effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal L'Agence est apparentée en terme de propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés a) Opérations dans le cours normal des activités

13. Opérations entre apparentés

| | 2009 | 2008 |
|--|---------|---------|
| Encaisse nette fournie par le gouvernement | 541 486 | 534 101 |
| Revenus reçus en vertu de l'article 20 de la Loi sur l'Agence Parcs Canada | 114 236 | 107 328 |
| Variations dans les comptes sans incidence sur l'encaisse nette fournie par le gouvernement, mais en ayant une sur les crédits : | | |
| Créances | 456 | (2 189) |
| Créditeurs et charges à payer | 12 606 | 3 212 |
| Moins : indemnités de vacances incluses dans les créditeurs et charges à payer (607) | 182 | 135 |
| Moins : TPS incluse dans les créditeurs et charges à payer | 127 | 554 |
| Revenus reportés | 1 614 | 127 |
| Compte des nouveaux parcs et lieux historiques | 10 051 | (2 725) |
| Crédits de l'exercice en cours utilisés | 24 302 | (886) |
| | 680 024 | 640 543 |

c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits en cours utilisés

| | 2009 | 2008 |
|--|----------|---------|
| Avantages sociaux futurs | (10 428) | (1 685) |
| Provision pour nettoyage environnemental | (1 415) | (1 990) |
| Rajustements pour les éléments sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais en ayant une sur les crédits : | | |
| Acquisition et amélioration d'immobilisations corporelles | 112 615 | 100 934 |
| Produit de la cession d'immobilisations corporelles | (433) | (321) |
| Variation des frais payés d'avance | 927 | 569 |
| Variation des stocks de fournitures renouvelables | (163) | 787 |
| Variation du compte des nouveaux parcs et lieux historiques | 10 051 | (2 725) |
| Crédits de l'exercice en cours utilisés | 122 997 | 99 244 |
| | 680 024 | 640 543 |

| | | |
|---|----------|----------|
| Coût de fonctionnement net | 582 192 | 556 824 |
| Revenus reçus en vertu de l'article 20 de la <i>Loi sur l'Agence Parcs Canada</i> | 114 236 | 107 328 |
| Rajustements pour les éléments ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'en ont pas sur les crédits : | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles | (80 359) | (77 590) |
| Services reçus gratuitement (note 13) | (44 498) | (41 616) |
| Perte nette sur la cession d'immobilisations corporelles | (2 276) | (61) |
| Variaisons dans les comptes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'en ont pas sur les crédits : | | |
| Indemnités de vacances incluses dans les crédits à payer | (607) | 135 |
| TPS incluse dans les crédits à payer | 182 | 554 |

b) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits de l'exercice en cours utilisés

| | | |
|--|---------|---------|
| Crédits approuvés : | | |
| Crédit 25 - Dépenses du programme | 537 507 | 532 806 |
| Crédit 30 - Compte des nouveaux parcs et lieux historiques | 12 500 | 500 |
| Crédits législatifs : | | |
| Revenus reçus en vertu de l'article 20 de la <i>Loi sur l'Agence Parcs Canada</i> | 114 236 | 107 328 |
| Cotisations aux régimes d'avantages sociaux | 48 170 | 48 547 |
| Total des crédits | 712 413 | 689 181 |
| Moins : | | |
| Montant disponible pour les exercices ultérieurs | 32 389 | 48 638 |
| Crédits de l'exercice en cours utilisés | 680 024 | 640 543 |

a) Crédits utilisés

12. Crédits parlementaires

| | | |
|---------------------------------|---------|---------|
| Droits d'entrée | 56 167 | 54 338 |
| Droits récréatifs | 22 866 | 23 206 |
| Locations et concessions | 17 288 | 18 162 |
| Autres revenus d'exploitation | 7 914 | 8 297 |
| Revenus de lotissements urbains | 2 940 | 3 466 |
| Logement du personnel | 2 751 | 2 458 |
| | 109 926 | 109 927 |

11. Sommaire des revenus par grande classification

| 10. Sommaire des charges par grande classification | | 2009 | 2008 |
|--|---------|---------|------|
| Salaires et avantages sociaux | 383 555 | 366 863 | |
| Amortissement | 80 359 | 77 590 | |
| Services professionnels et spéciaux | 58 427 | 61 000 | |
| Services publics, matériaux et fournitures | 51 820 | 50 220 | |
| Transport et communications | 33 326 | 33 080 | |
| Subventions et contributions | 18 870 | 15 061 | |
| Locaux fournis gratuitement (note 13) | 15 574 | 15 405 | |
| Locations | 14 341 | 15 609 | |
| Paielements tenant lieu d'impôts | 12 051 | 11 550 | |
| Réparations et entretien | 11 969 | 9 651 | |
| Information | 6 285 | 5 925 | |
| Nettoyage environnemental | 3 231 | 3 616 | |
| Perte nette sur la cession d'immobilisations corporelles | 2 276 | 661 | |
| Charges diverses | 34 | 520 | |
| | 692 118 | 666 751 | |

c) Examen de la classification

En 1999, l'Agence a procédé à un examen national de la classification des postes dans le but de corriger certaines incohérences dans la façon dont les postes sont classifiés et rémunérés pour les employés effectuant des tâches similaires. Cette initiative est toujours en cours, elle devrait cependant être complétée au cours de l'exercice 2010. Au 31 mars 2009, l'Agence n'est toujours pas en mesure d'estimer avec certitude l'impact total que celle-ci aura sur son exploitation. La direction a établi un passif de 0,9 million de dollars (2,4 millions en 2008) fondé sur sa meilleure estimation. Les résultats réels pourraient varier considérablement des estimations établies et l'impact de ces changements ainsi que les montants additionnels en découlant seront révélés dans l'exercice où ils seront connus et identifiables.

b) Provision pour nettoyage environnemental

L'Agence a recensé 427 sites comme étant contaminés ou susceptibles de l'être. Compte tenu de l'information disponible ainsi que des études détaillées effectuées à date sur 387 de ces sites, l'Agence a estimé et enregistré un passif de 43,4 millions de dollars (42 millions en 2008). L'Agence a évalué des coûts additionnels d'assainissement de 148,6 millions de dollars (138,4 millions en 2008) qui ne sont pas comptabilisés puisqu'il est peu probable que ces coûts soient engagés pour le moment. Les efforts continus déployés par l'Agence pour évaluer les sites contaminés peuvent entraîner des passifs environnementaux additionnels ayant trait aux sites récemment recensés ou aux modifications apportées aux évaluations ou à l'utilisation prévue des sites existants. Ces éléments de passif seront comptabilisés au cours de l'exercice où ils seront connus.

car ils sont de nature délicate. De l'avis de la direction, la position de l'Agence est défendable dans tous les cas.

7. Revenus reportés

Les revenus reportés, qui s'élèvent à 13,9 millions de dollars (12,3 millions en 2008), comprennent un montant de 10,7 millions de dollars (9,6 millions en 2008) représentant le solde, à la fin de l'exercice, pour les droits d'entrée, les droits récréatifs et les droits de location et de concession perçus d'avance.

La somme de 3,2 millions de dollars (2,7 millions en 2008) qui reste dans les revenus reportés représente les sommes reçues d'autres organisations qui doivent être utilisées aux fins prévues.

8. Avantages sociaux futurs

a) Indemnités de départ

L'Agence verse à ses employés des indemnités de départ fondées sur les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ce régime n'étant pas capitalisé, il ne détient aucun actif et présente un déficit égal à l'obligation au titre des indemnités constituées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. À la date de l'état de la situation financière, les informations utiles à l'égard de ce régime sont les suivantes :

| | | 2009 | 2008 |
|---|--|---------|---------|
| Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice | | 55 714 | 54 029 |
| Coût pour l'exercice | | 15 495 | 6 559 |
| Indemnités versées au cours de l'exercice | | (5 067) | (4 874) |
| Obligation au titre des indemnités constituées à la fin de l'exercice | | 66 142 | 55 714 |
| Tranche à court terme | | 6 358 | 5 155 |
| Tranche à long terme | | 59 784 | 50 559 |
| | | 66 142 | 55 714 |

b) Prestations de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Ce régime offre des prestations fondées sur le nombre d'années de service et sur le salaire moyen de fin de carrière. Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées comme suit :

| | | 2009 | 2008 |
|--------------------------|--|--------|--------|
| Cotisations de l'Agence | | 35 894 | 35 799 |
| Cotisations des employés | | 14 956 | 14 916 |

9. Eventualités

a) Réclamations

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence a fait l'objet de réclamations. La meilleure estimation à ce jour du montant à payer de ces réclamations et réclamations potentielles a été enregistrée. Le montant total du passif éventuel relié à ces réclamations a été estimé à 7,3 millions de dollars (13,8 millions en 2008), excluant les intérêts, à titre de dommages présumés relativement à l'application de baux et de dommages corporels. Le détail des cas et l'ampleur des réclamations ne sont pas révélés

Un site archéologique englobe les vestiges en surface, souterrains ou submergés d'une activité humaine. Les archéologues définissent un site en précisant les différentes activités qui se sont déroulées dans un secteur. Plusieurs sites archéologiques ont été délimités dans les 162 lieux historiques nationaux, les 42 parcs nationaux et les 3 aires marines de conservation du Canada. Ces sites comprennent des villages autochtones, des camps de chasse, des aires d'observation et des lieux de transformation des animaux, des postes de traite des fourrures et des postes militaires établis par des européens, des champs de bataille, des épaves, des fermes, des sites associés aux transports ainsi qu'aux industries.

b) Sites archéologiques

L'Agence gère des collections d'objets archéologiques et historiques. En outre, l'Agence gère une collection de reproductions comprenant des costumes d'époque, des outils et des meubles fabriqués à partir d'originaux ou de données historiques.

La collection d'objets historiques s'étend du X^e siècle à aujourd'hui. Il s'agit d'objets ethnographiques, civils et militaires et d'articles témoignant du commerce des fourrures, de meubles et d'objets mobiliers, d'outils et de documents.

La collection d'objets archéologiques comprend des spécimens et documents qui constituent un échantillon représentatif des habitations et des activités de l'être humain. Ces collections renferment un éventail d'artefacts qui témoignent de l'activité tant domestique qu'industrielle et vont des outils et de l'équipement de navire aux échantillons de sol et échantillons botaniques.

L'Agence gère des collections d'objets archéologiques et historiques.

a) Collections

La gestion des collections et des sites archéologiques est au cœur du mandat de l'Agence qui consiste à protéger et à mettre en valeur des exemples représentatifs du patrimoine culturel du Canada. Même s'ils ne sont pas capitalisés au même titre que d'autres biens culturels comme les bâtiments ou les fortifications, ces trésors ont une valeur culturelle inestimable.

6. Collections et sites archéologiques

L'Agence est propriétaire de plus de 27 millions d'hectares de terres, dont la majeure partie se trouvent dans les 42 parcs nationaux et réserves de parc national qui représentent 28 des 39 régions naturelles du Canada. Au cours de l'exercice, l'Agence a dépensé 1,9 million de dollars (2,1 millions en 2008) pour l'acquisition de terrains. Le coût total des immobilisations corporelles inclut 98,9 millions de dollars (123,4 millions en 2008) de travaux en cours.

(1) Inclut toutes les acquisitions, cessions et radiations de l'exercice.

| Terrains (note 2d) | 2008-2009 | | | | | 2007-2008 | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|------------------|-----------------------|-------------|-----------|-----------------------------------|------------------|-----------------------|-------------|-----------|
| | Canaux et installations maritimes | Services publics | Véhicules et matériel | Expositions | Total | Canaux et installations maritimes | Services publics | Véhicules et matériel | Expositions | Total |
| - Terrains acquis | 553 740 | 3 917 | 557 657 | 284 340 | 273 317 | 278 195 | 96 513 | 31 549 | 14 927 | 1 300 489 |
| - Terrains publics | 197 137 | 11 139 | 208 276 | 104 953 | 103 323 | 96 513 | 31 549 | 14 927 | 14 927 | 1 300 489 |
| - Terrains reçus par voie de dons | 139 024 | 1 899 | 140 923 | 1 892 | 19 892 | 19 892 | 19 892 | 19 892 | 19 892 | 1 300 489 |
| - Terrains acquis | 158 917 | 1 899 | 160 816 | 160 816 | 160 816 | 158 917 | 158 917 | 158 917 | 158 917 | 1 300 489 |
| Total - Immobilisations corporelles | 3 747 183 | 103 420 | 3 850 603 | 2 361 650 | 1 488 953 | 1 459 406 | 1 459 406 | 1 459 406 | 1 459 406 | 1 459 406 |

| | | | | | | |
|--|-----------|--------|-----------|---------|---------|---------|
| Bâtiments, fortifications et améliorations locales | 811 312 | 21 522 | 832 834 | 518 785 | 314 049 | 312 946 |
| Terrains aménagés | 596 072 | 4 272 | 600 344 | 526 275 | 74 069 | 85 238 |
| Routes | 1 001 881 | 30 588 | 1 032 469 | 643 020 | 389 449 | 376 224 |
| Ponts | 191 133 | 24 358 | 215 491 | 89 711 | 125 780 | 104 897 |

| Coût historique nettes(1) de l'exercice terminé le 31 mars 2008 | Coût historique nettes(1) de l'exercice au 31 mars 2009 | Amortissement cumulé au 31 mars 2009 | Valeur comptable nette au 31 mars 2009 | Valeur comptable nette au 31 mars 2008 |
|---|---|--------------------------------------|--|--|
|---|---|--------------------------------------|--|--|

5. Immobilisations corporelles

| | | |
|---|--------------|--------------|
| Terre, sable, gravier et autres matériaux bruts | 1 061 | 972 |
| Articles de papeteries, fournitures de bureau et autres | 893 | 931 |
| Matériel, approvisionnements et fournitures | 883 | 660 |
| Combustible et autres produits pétroliers | 756 | 859 |
| Livres, publications et cartes | 662 | 862 |
| Matériel de sécurité | 542 | 513 |
| Produits oeuvres en bois et en métal | 522 | 451 |
| Matériaux et fournitures de construction | 423 | 588 |
| Uniformes et vêtements protecteurs | 120 | 189 |
| 2009 | 5 862 | 6 025 |

4. Stock de fournitures renouvelables
Le stock de fournitures renouvelables au 31 mars est le suivant :

| | | |
|---|---------------|---------------|
| Montant disponible au début de l'exercice | 11 177 | 21 228 |
| Recettes : | | |
| Crédit parlementaire | 500 | 12 500 |
| Produit de la cession d'immobilisations corporelles | 310 | 424 |
| Dons | 64 | 65 |
| Dépenses : | | |
| Dépenses en immobilisations | 3 599 | 2 938 |
| Montant disponible à la fin de l'exercice | 3 599 | 2 938 |
| 2009 | 13 902 | 11 177 |

Voici le détail des activités pour l'exercice terminé le 31 mars :

j) **Incertitude relative à la mesure**
La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses qui influent sur les montants déclarés de l'actif et du passif à la date des états financiers et sur les revenus et les charges déclarés pendant l'exercice visé. Le passif relié aux emplois, la durée de vie utile estimative des immobilisations corporelles, le passif relié à l'environnement et les réclamations sont les éléments plus importants qui font l'objet d'estimations. Les chiffres réels pourraient différer significativement de ces estimations.

3. **Liquidités disponibles**
L'Agence exerce ses activités à même les fonds du Trésor qui est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds de l'Agence sont déposées dans le Trésor et tous les débours faits par l'Agence proviennent du Trésor.

Les liquidités disponibles comprennent ce qui suit:

a) **Compte des activités générales**
Les liquidités disponibles pour les activités générales représentent le montant d'argent que l'Agence peut retirer du Trésor du gouvernement, sans autres crédits. Au 31 mars 2009, le compte des activités générales a un solde de 80,6 millions de dollars (66,1 millions en 2008).

b) **Comptes à fins déterminées**
Les liquidités disponibles pour les comptes à fins déterminées représentent les sommes reçues d'autres organisations qui doivent être utilisées aux fins prévues. Au 31 mars 2009, l'Agence a un solde de 3,2 millions de dollars (2,7 millions en 2008) pour les comptes à fins déterminées.

c) **Compte des nouveaux parcs et lieux historiques**
Le gouvernement du Canada inclut dans ses recettes et dépenses les opérations de certains comptes consolidés établis à des fins déterminées. La *Loi sur l'Agence Parcs Canada* exige que les recettes des comptes à fins déterminées soient affectées à des fins particulières et que les paiements et charges connexes soient imputés contre ces recettes. Les opérations ne représentent pas des passifs envers des tiers mais elles sont restreintes à l'intérieur de fins déterminées.

Le compte des nouveaux parcs et lieux historiques est financé par des crédits parlementaires, le produit de la vente de terrains et de bâtiments excédentaires et tous les dons généraux. De plus, le ministre des Finances peut, sur demande du ministre de l'Environnement, autoriser l'octroi d'avances jusqu'à 10 millions de dollars au compte des nouveaux parcs et lieux historiques. Tous les montants reçus sont détenus dans ce compte jusqu'à ce que des dépenses admissibles soient engagées pour l'établissement ou la mise en valeur de nouveaux parcs, de lieux historiques ou d'endroits patrimoniaux, conformément aux conditions établies dans la *Loi sur l'Agence Parcs Canada* et aux directives connexes du Conseil du Trésor.

f) Avantages sociaux futurs

(i) Indemnités de départ

L'Agence constate son obligation relativement aux indemnités de départ ainsi que les coûts connexes, en fonction des droits acquis par les employés. Le passif au titre des indemnités de départ est calculé selon les données provenant des résultats de l'évaluation actuarielle de l'obligation du gouvernement dans son ensemble en matière d'indemnités de départ. Les indemnités payables à la cessation de l'emploi représentent des obligations de l'Agence qui sont habituellement financées par les crédits parlementaires d'exercices ultérieurs.

(ii) Prestations de retraite

Les employés de l'Agence cotisent au Régime de retraite de la fonction publique, qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 % par année de services validables multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation. Tant les employés que l'Agence versent des cotisations à l'égard du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. L'Agence n'est pas tenue en vertu de la loi actuelle de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

g) Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

(i) Contributions

Les contributions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité ou a rempli les conditions de l'entente de cession.

(iii) Services reçus gratuitement

Les services reçus gratuitement d'autres ministères sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif. Un montant correspondant est crédité directement à l'avoir du Canada.

h) Provision pour nettoyage environnemental

L'Agence comptabilise une provision pour nettoyage environnemental lorsqu'elle est tenue ou sera raisonnablement tenue d'engager des coûts liés à la décontamination et à l'enlèvement de matières contaminées provenant de sites pollués et lorsque les coûts peuvent être raisonnablement estimés à la suite d'une évaluation environnementale détaillée. Si l'obligation de l'Agence d'engager ces coûts est impossible à déterminer ou si un montant ne peut être estimé raisonnablement, les coûts sont divulgués à titre de passif éventuel dans les notes afférentes aux états financiers.

i) Constatation des revenus

Les droits d'entrée, droits récréatifs, locations et concessions, autres revenus d'exploitation, revenus de lotissements urbains et du logement du personnel sont constatés dans l'exercice où les biens ou services sont fournis par l'Agence. Les fonds reçus pour des services futurs sont comptabilisés comme revenus reportés.

d) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles, sauf les terrains, qui ont été transférées à l'Agence le 1er avril 1999, sont comptabilisées à leur coût historique estimatif, moins l'amortissement cumulé. Les travaux en cours ne sont pas amortis. Les coûts des travaux en cours sont vus à la catégorie de biens appropriée lorsqu'ils sont complétés et l'amortissement débute lorsqu'ils sont mis en service. Le coût historique estimatif des immobilisations corporelles a été établi en ajustant le coût de remplacement actuel à celui de l'année d'acquisition ou de construction au moyen de facteurs fondés sur les changements des indices des prix au fil du temps. Cette approche tient également compte de l'état général des immobilisations et du coût des améliorations et des réparations importantes depuis l'acquisition ou la construction des immobilisations corporelles.

Les immobilisations corporelles, sauf les terrains, acquises après le 1er avril 1999, sont comptabilisées au prix coûtant. Les immobilisations corporelles, sauf les terrains, acquises contre une somme nominale ou par voie de don, sont comptabilisées à leur valeur marchande au moment de l'acquisition et un montant correspondant est crédité directement à l'avoir du Canada. Les immobilisations corporelles acquises avec le soutien financier d'un autre gouvernement sont comptabilisées à leur coût net. Les améliorations qui prolongent la vie utile ou le potentiel de service sont comptabilisées au prix coûtant.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire en fonction de taux fondés sur la durée de vie utile estimative des biens, comme suit :

| Catégorie de biens | Vie utile |
|-----------------------------------|------------|
| Bâtiments | 25-50 ans |
| Fortifications | 50-100 ans |
| Améliorations locales | 2-10 ans |
| Terrains aménagés | 10-40 ans |
| Routes | 40 ans |
| Ponts | 25-50 ans |
| Canaux et installations maritimes | 25-80 ans |
| Services publics | 20-40 ans |
| Véhicules et matériel | 3-15 ans |
| Expositions | 5-10 ans |

Les terrains acquis sont comptabilisés au coût historique. Les terres publiques acquises dans le cadre de la Confédération ou de l'entree ultérieure d'une province ou d'un territoire sont comptabilisées à une valeur nominale. Les terrains acquis par voie de don sont comptabilisés à leur valeur marchande estimative à la date de l'acquisition et un montant correspondant est crédité directement à l'avoir du Canada.

e) Collections et sites archéologiques

Les collections et les sites archéologiques sont comptabilisés à une valeur nominale.

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence Parcs Canada (l'Agence) a été créée en décembre 1998 en vertu de la Loi sur l'Agence Parcs Canada à titre d'établissement public et est mandatarie de Sa Majesté du chef du Canada. L'Agence Parcs Canada est une entité distincte qui figure à l'annexe II de la Loi sur la gestion des finances publiques et rend des comptes au ministre de l'Environnement. L'Agence n'est pas assujettie aux dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu.

Le mandat de l'Agence consiste à protéger et mettre en valeur des exemples représentatifs du patrimoine naturel et culturel du Canada, et en favoriser chez le public la connaissance, l'appréciation et la jouissance, de manière à en assurer l'intégrité écologique et commémorative pour les générations d'aujourd'hui et de demain. Pour réaliser son mandat, l'Agence exécute les programmes prévus dans ses lois et pouvoirs.

Les pouvoirs relatifs aux programmes dont Parcs Canada est responsable découlent principalement de la Loi sur l'Agence Parcs Canada, de la Loi sur les parcs nationaux du Canada, de la Loi sur les lieux et monuments historiques, de la Loi sur les aires marines nationales de conservation du Canada, de la Loi sur le ministère des Transports et de la Loi sur la protection des gares ferroviaires patrimoniales.

2. Conventions comptables importantes

Les états financiers de l'Agence ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, et aux directives de fin d'exercice émises par le Bureau du contrôleur général.

a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée en majeure partie par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. Les crédits consentis à l'Agence ne correspondent pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, étant donné que les crédits sont fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux pourvus par les crédits parlementaires. La note 12 présente un rapprochement général entre les méthodes de présentation des rapports financiers.

b) Revenus reportés

Les revenus reportés comprennent les revenus qui sont reçus avant que les services ne soient rendus ainsi que les fonds reçus de tiers à des fins déterminées. Les revenus reportés sont constatés à titre de revenus lorsque les services sont rendus.

c) Stock de fournitures renouvelables

Les stocks de fournitures renouvelables ne sont pas destinés à la revente. Ils sont évalués au coût. S'ils n'ont plus de potentiel de service, ils sont évalués au moindre du coût ou de la valeur de réalisation nette.

AGENCE PARCS CANADA

État des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

| | 2009 | 2008 |
|---|----------------|----------------|
| Activités de fonctionnement | | |
| Coût de fonctionnement net | 582 192 | 556 824 |
| Éléments sans incidence sur l'encaisse : | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles | (80 359) | (77 590) |
| Perte nette sur la cession d'immobilisations corporelles | (2 276) | (661) |
| Services reçus gratuitement | (44 498) | (41 616) |
| Variations à l'état de la situation financière : | | |
| (Diminution) augmentation des créances | (456) | 2 189 |
| Augmentation des frais payés d'avance | 927 | 569 |
| (Diminution) augmentation du stock de fournitures renouvelables | (163) | 787 |
| Augmentation des crédeturs et charges à payer | (12 606) | (3 212) |
| Augmentation des revenus reportés | (1 614) | (127) |
| Augmentation des avantages sociaux futurs | (10 428) | (1 685) |
| Augmentation de la provision pour nettoyage environnemental | (1 415) | (1 990) |
| Encaisse utilisée pour les activités de fonctionnement | 429 304 | 433 488 |
| Activités d'investissement en immobilisations | | |
| Acquisitions et améliorations d'immobilisations corporelles | 112 615 | 100 934 |
| Produit de la cession d'immobilisations corporelles | (433) | (321) |
| Encaisse utilisée pour les activités d'investissement en immobilisations | 112 182 | 100 613 |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement | 541 486 | 534 101 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

| | | 2009 | 2008 |
|--|--|-----------|-----------|
| Solde au début de l'exercice | | 1 375 467 | 1 353 741 |
| Coût de fonctionnement net | | (582 192) | (556 824) |
| Services reçus gratuitement (note 13) | | 44 498 | 41 616 |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement | | 541 486 | 534 101 |
| Variation des liquidités disponibles | | 25 012 | 2 833 |
| Solde à la fin de l'exercice | | 1 404 271 | 1 375 467 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE PARCS CANADA

Etat des résultats pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)

| | 2009 | 2008 |
|--|---------|---------|
| Charges (note 10) | | |
| Activités de programmes de Parcs Canada | | |
| Création de lieux patrimoniaux | 19 931 | 17 554 |
| Conservation des ressources patrimoniales | 218 299 | 216 881 |
| Appréciation et compréhension du public | 52 380 | 48 090 |
| Expérience du visiteur | 272 767 | 257 971 |
| Infrastructure des lotissements urbains et routes de transit | 48 382 | 48 665 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 611 759 | 589 161 |
| Total des charges | 692 118 | 666 751 |
| Revenus (note 11) | 109 926 | 109 927 |
| Coût de fonctionnement net (note 12) | 582 192 | 556 824 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE PARCS CANADA
État de la situation financière au 31 mars
 (en milliers de dollars)

2009 2008

Actif

Actifs financiers

Liquidités disponibles (note 3)
 Compte des activités générales
 Comptes à fins déterminées
 Compte des nouveaux parcs et lieux historiques
 Créances

Actifs non financiers

Frais payés d'avance
 Stock de fournitures renouvelables (note 4)
 Immobilisations corporelles (note 5)
 Collections et sites archéologiques (note 6)

Passif

À court terme

Créditeurs et charges à payer
 Ministères et organismes fédéraux
 Autres

Avantages sociaux futurs (note 8)
 Provision pour nettoyage environnemental (note 9)
 Revenus reportés (note 7)

À long terme

Avantages sociaux futurs (note 8)
 Provision pour nettoyage environnemental (note 9)

Avoir du Canada

| | |
|-----------|-----------|
| 13 907 | 20 337 |
| 62 548 | 68 724 |
| 76 455 | 89 061 |
| 5 155 | 6 358 |
| - | 4 582 |
| 12 298 | 13 912 |
| 93 908 | 113 913 |
| 50 559 | 59 784 |
| 42 018 | 38 851 |
| 186 485 | 212 548 |
| 1 375 467 | 1 404 271 |
| 1 561 952 | 1 616 819 |

Éventualités et engagements (notes 9 et 14)
 Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

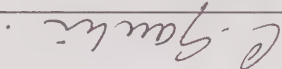
Approuvé par :

Le directeur général de l'Agence,



Alan Latourelle

Céline Gaulin



Le dirigeant principal des finances,



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au directeur général de l'Agence Parcs Canada et au ministre de l'Environnement

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence Parcs Canada au 31 mars 2009 et les états des résultats, de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada,

Sylvain Ricard, CA
Vérificateur général adjoint

Ottawa, Canada
Le 31 juillet 2009

SECTION 4 : ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS

AGENCE PARCS CANADA

Responsabilité de la direction en matière d'états financiers

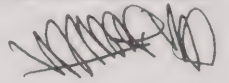
Les états financiers ci-joints de l'Agence Parcs Canada sont la responsabilité de la direction et ont été approuvés par les membres du Conseil exécutif de l'Agence suivant la recommandation du Comité de vérification de l'Agence.

Ces états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, et aux directives de fin d'exercice émises par le Bureau du contrôleur général. Ils incluent des estimations établies par la direction au meilleur de son jugement. Lorsqu'il y avait différentes méthodes comptables, la direction a choisi celles qu'elle jugeait les plus appropriées dans les circonstances. La direction a préparé l'information financière qui figure ailleurs dans le présent rapport sur le rendement et a veillé à ce qu'elle concorde avec celle qui est présentée dans les états financiers.

La direction a établi et tient à jour des registres comptables, des dossiers, des contrôles financiers et de gestion ainsi que des systèmes d'information conçus pour fournir une assurance raisonnable que les biens de l'Agence sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente en vue de la réalisation des objectifs de l'Agence, et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements afférents, à la *Loi sur l'Agence Parcs Canada* et aux politiques internes de l'Agence. Des vérifications internes sont effectuées pour évaluer l'efficacité des contrôles et des pratiques de gestion.

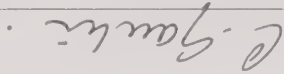
Le Comité de vérification est responsable de recevoir tous les rapports de la vérification interne, ainsi que les évaluations et les examens de recherches aux fins d'information et/ou recommandation d'approbation. Le Comité reçoit et examine aussi les plans et rapports du vérificateur externe de l'Agence et sollicite activement son avis concernant la qualité des systèmes de gestion de l'Agence et de l'information utilisée pour la prise de décision. Le vérificateur externe de l'Agence, soit la vérificatrice générale du Canada, a vérifié les états financiers et en a fait rapport au directeur général de l'Agence et au ministre de l'Environnement.

Le directeur général de l'Agence,



Marc L. Stouffville
Le 31 juillet 2009

(Chine (taille)



Le dirigeant principal des finances,

niveau de connaissance et de sensibilisation du public canadien afin d'informer les hauts fonctionnaires et les gestionnaires des parcs nationaux, des lieux historiques nationaux et des autres marines nationales de conservation au sujet de l'attitude des Canadiens et des Canadiennes envers leur patrimoine naturel et culturel; leur familiarisation et leur compréhension de l'Agence, ainsi que de ses programmes et de ses responsabilités; ainsi que leur appréciation des lieux administrés par Parcs Canada et leur appui général du mandat et des activités de l'Agence.

Le sondage se déroulait par téléphone et couvrait un échantillon représentatif de Canadiens et de Canadiennes (d'après les statistiques démographiques publiées par Statistique Canada).⁸ Il comportait 40 questions posées sur une période de 20 minutes, dans la langue officielle choisie par le participant. Le sondage a été administré auprès de 48 436 résidents canadiens âgés de 18 ans et plus, entre le 2 et le 30 mars 2009; 3 779 résidents ont participé au sondage, ce qui a généré un taux de réponse de 8 pour 100 – soit la norme de l'industrie actuelle en matière de sondages par téléphone. Compte tenu de la taille de l'échantillon, les résultats du sondage sont considérés exacts 19 fois sur 20 (seuil de confiance de 95 %).⁹

Programme d'information sur les visiteurs (PIV)

Le Programme d'information sur les visiteurs (PIV) utilise un questionnaire standard visant à fournir aux gestionnaires des parcs nationaux, des lieux historiques nationaux et des autres marines nationales de conservation, des renseignements sur les visiteurs quant à leur utilisation des produits et des services et à leur satisfaction par rapport à divers aspects de leur visite. Le processus de sélection des lieux protégés susceptibles de participer au programme PIV, chaque année, est aligné, dans la mesure du possible, sur le calendrier des besoins en matière de planification de la gestion et d'établissement de rapports. Les résultats d'un questionnaire PIV ne s'appliquent pas à tous les visiteurs d'un parc national, d'un lieu historique ou d'une aire marine nationale de conservation sur une année, ni aux visiteurs qui ne se sont pas rendus sur le lieu ayant fait l'objet du sondage, ou aux autres parcs nationaux, lieux historiques nationaux ou aires marines nationales de conservation du réseau qui n'ont pas répondu au questionnaire. Les parcs nationaux, lieux historiques nationaux et aires marines nationales de conservation qui participent au programme PIV sur un cycle de cinq ans, représentent 98 pour 100 du nombre total de visites enregistrées dans les lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada.

On dénombrait environ 2,1 millions de visites-personne dans les 15 lieux ayant fait l'objet du sondage pendant la période de pointe de juin à septembre 2008. Dans les quatre parcs nationaux s'étant prêtés au sondage, la participation de 1 919 visiteurs a été sollicitée. De ce nombre 1 528 ont accepté de participer et 603 questionnaires ont été remplis et retournés. Sur l'ensemble des 11 lieux historiques nationaux qui ont fait l'objet du sondage, quelque 11 133 participations ont été sollicitées. De ce nombre 8 948 visiteurs ont accepté de participer et 3 988 questionnaires ont été remplis et retournés. Le taux de réponse (soit, le pourcentage de visiteurs approchés pour participer au sondage, ayant retourné les questionnaires) pour les lieux patrimoniaux ayant fait l'objet du sondage de 2008-2009 était de 35 pour 100 (moyenne globale). Parmi les 11 lieux historiques nationaux, les taux de réponse variaient de 10 pour 100 à 84 pour 100. À l'exception d'un seul et unique taux de réponse très faible (10 %), les taux de réponse dans les lieux historiques nationaux correspondaient à ceux des années antérieures. Les taux de réponse pour les quatre parcs nationaux variaient de 22 pour 100 à 48 pour 100.

SECTION 3 : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version format électronique du Rapport sur le rendement 2008-2009 sont disponibles sur le site Web du Conseil du Trésor, à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr/rmr/2008_2009/index_fra.asp.

Sources de revenus disponibles et des revenus non disponibles
Frais d'utilisation frais externes
Renseignements sur les dépenses de projets

Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)
Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
Vérifications internes et évaluations

Stratégie de développement durable

L'Agence Parcs Canada est tenue de présenter une Stratégie de développement durable (SDD). La SDD 2007-2009 de l'Agence Parcs Canada peut être consultée en ligne, www.pc.gc.ca, sous la rubrique Bibliothèque. L'Agence Parcs Canada exerce ses activités dans la sphère du développement durable. Son mandat, qui vise à « protéger et à mettre en valeur... des exemples du patrimoine naturel et culturel... pour les générations présentes et à venir », s'harmonise parfaitement avec l'engagement du gouvernement à réaliser « un développement durable qui permet de répondre aux besoins du présent, sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».

Les priorités et les attentes en matière de rendement de Parcs Canada en 2008-2009, publiées dans le *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013*, reflètent celles de la SDD 2007-2009. Sachant que le présent Rapport sur le rendement présente le rendement de l'Agence par rapport aux résultats prévus et les attentes en matière de rendement établis dans le *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013*, aucun rapport distinct relatif à la SDD ne sera publié.

Sondage d'opinion national

Parcs Canada a mesuré son résultat stratégique (attachement personnel) et le rendement de son activité de programme 3 par le biais d'un sondage d'opinion national. Celui-ci avait pour but de capturer le

Parcs Canada détient un grand nombre de biens divers, à savoir des immeubles, des ponts, des barrages, des routes et des voies navigables. Afin d'améliorer la gestion de ces biens, l'Agence a démarré un projet d'un système de gestion des biens immobiliers (SGBI) qui, outre l'acquisition d'un nouveau système logiciel prévoit des processus opérationnels nationaux communs qui seront obligatoires pour tous les parcs nationaux et les lieux historiques nationaux. Dans le cadre de ces processus opérationnels, le projet de SGBI permettra d'établir une méthode nationale uniforme relative à l'évaluation de l'état des biens de l'Agence, une définition uniforme de ce qui constitue un bien et des procédures de gestion de ces actifs. L'objet, ici, est de permettre une compilation accélérée et plus précise de l'information à l'échelle nationale. La mise en œuvre généralisée du projet de SGBI devrait prendre approximativement trois ans, pour se terminer en octobre 2012.

Leçons apprises

Dans le cadre d'un projet estimé à 37 millions de dollars, Parcs Canada a procédé à l'élargissement à quatre voies de la Transcanadienne dans le parc national de Banff. Cet élargissement qui s'imposait, permet à Parcs Canada de procéder à des réparations importantes sur cette voie de transport vitale, sans avoir à fermer la route. Un total de neuf kilomètres de réparations, couvrant les ponts associés, les clôtures et les structures de passage pour la faune locale, sont sur le point d'être achevés. Ces mesures devraient entraîner de nettes améliorations à la sécurité et régler, en outre, les problèmes actuels d'encombrement de la circulation sur cette partie de la route. L'Agence a entamé un projet supplémentaire de 130 millions de dollars qui se déroulera sur les cinq prochaines années, financé dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, et visant la poursuite de l'élargissement de la Transcanadienne jusqu'à la frontière avec la Colombie-Britannique. Des mesures spécifiques ont été élaborées pour évaluer les effets sur l'environnement des routes servant à la circulation de transit; elles sont actuellement mises en œuvre dans le cadre du système de surveillance de l'intégrité écologique.

Parcs Canada n'a observé aucune fermeture de route servant à la circulation de transit pour cause de mauvais état. Parcs Canada gère 1 026 kilomètres de routes traversant 17 parcs nationaux et un lieu historique national. Ces routes varient de 149,4 kilomètres de long dans le parc national de Banff, à 80,6 kilomètres à Cap-Breton, 19 kilomètres dans le parc national Fundy et 2,4 kilomètres au lieu historique national de l'Anse aux Meadows.

Analyse du rendement

| Indicateur de rendement 3 | | |
|---|---|---------------------------------|
| Cible et date prévue pour l'atteindre | Aucune fermeture des routes de transit en raison de leur état | |
| | Résultat en mars 2009 | Satisfait à toutes les attentes |
| Rapports et études sur le réseau routier national : http://www.comt.ca/french/rapports.htm | | |

déchets, à l'amélioration d'un système d'aération/ventilation, à l'ajout d'une nouvelle lagune pour une capacité de stockage accrue et d'une nouvelle installation de traitement tertiaire (filtrage et désinfection par rayonnement ultraviolet) afin d'affecter les effluents traités à l'irrigation du terrain de golf.

Wasagamung

L'Agence a procédé à diverses réparations dans l'immeuble des douches qui dessert quelque 525 cabines. Les travaux comportaient notamment l'installation de nouvelles cuves d'eau chaude, la pose complète d'un nouveau carrelage dans les zones de douche et lavabo, et le renouvellement de la peinture et de l'équipement intérieur.

Indicateur de rendement 2

| État des biens navigables corrélatifs des voies navigables | | |
|---|---|--|
| Cible et date prévue pour l'atteindre | Progrès en date de mars 2009 | État du rendement |
| L'état de 75 % des biens navigables est maintenu et l'état de 25 % des biens cibles faibles ou passables est amélioré d'ici mars 2013 | Un système de gestion des biens immobiliers a été mis en place afin d'améliorer la gestion. | Le rendement sera évalué en 2013. Les progrès réalisés pour atteindre le résultat cible sont détaillés ci-après. |

Analyse du rendement

Parcs Canada n'a aucun inventaire national officiel ni barème d'évaluation pour les voies navigables. Cette faiblesse a été identifiée et Parcs Canada travaille actuellement à l'élaboration d'un nouveau système de gestion des biens immobiliers qui tiendra compte de ce manque.

L'Agence a néanmoins progressé en ce qui concerne la gestion de ses infrastructures de voies navigables. Les barrages composent une part importante des infrastructures des voies navigables et constituent un sous-ensemble complexe et à haut risque. L'inspection de l'ensemble des barrages répertoriés dans l'inventaire de l'Agence prendra un certain temps, mais se déroule selon une méthode de gestion du risque prévoyant la vérification des barrages qui présentent les risques les plus élevés. En 2008-2009, Parcs Canada a entamé l'inspection et la classification des barrages selon les définitions établies par l'Association canadienne de la sécurité des barrages. Au cours de cette même période, l'Agence a élaboré une directive relative au Programme de sécurité des barrages, qui est entrée en vigueur en avril 2009 et qu'elle utilise à l'heure actuelle dans la gestion de ses barrages et de ses structures de rétention des eaux. La directive énumère des lignes directrices nationales uniformes relatives à la conception, la construction, l'inspection et la maintenance des barrages et des structures de rétention des eaux.

Les ponts au-dessus des voies navigables constituent eux aussi des biens de valeur. Parcs Canada a élaboré une directive relative à l'inspection des ponts en janvier 2008 et a entamé l'inspection de l'ensemble de ses ponts. En 2008-2009, l'Agence a assuré la formation d'environ 150 employés relativement à l'application de la Directive sur l'inspection des ponts. Enfin, Parcs Canada a procédé à la mise en œuvre de cette directive de sorte que tous les ponts aient fait l'objet d'une inspection d'ici mars 2010.

Parcs Canada a procédé entre autres, à la modernisation du système de traitement des eaux usées, un projet qui prévoyait notamment une nouvelle installation visant à éliminer les déchets solides et les

Waterton

Le projet de consolidation de la pente de terrain a permis de protéger la 2^e Avenue d'un éboulement et a interrompu l'envasement des terrains, les libérant ainsi en vue de la création d'un ensemble résidentiel proposé dans le Plan communautaire de Field et prévenant par ailleurs l'apparition de dégâts supplémentaires aux fondations des résidences privées et des établissements commerciaux.

Field

Trois exemples de ces projets sont présentés ci-après.

Quoi qu'il en soit, en 2008-2009, Parcs Canada a investi dans 20 projets de maintenance et d'amélioration de l'état de ses biens, pour une valeur totale de 11,6 millions de dollars. En ce qui concerne cinq projets entrepris dans quatre lotissements urbains, cet investissement s'est traduit par l'amélioration de la cote de ces biens.

Parcs Canada a établi ses bulletins les plus récents sur l'état des biens des lotissements urbains entre 1998 et 2001. Ces bulletins sont traditionnellement établis sur des cycles de 10 ans. L'Agence a entamé l'examen des barèmes d'évaluation en 2008-2009 et pense terminer cette tâche d'ici mars 2010. Parcs Canada évaluera son rendement par rapport au nouveau barème d'évaluation d'ici 2013.

Analyse du rendement

L'état des biens contemporains des lotissements urbains.

| | | |
|--|--|---|
| <p>Cible et date prévue pour l'atteindre</p> | <p>Progrès en date de mars 2009</p> | <p>État du rendement</p> |
| <p>L'état de 75 % des biens contemporains des lotissements urbains est maintenu et l'état de 25 % des biens cotés faibles ou passibles est amélioré d'ici mars 2013.</p> | <p>20 projets de maintenance ou d'amélioration de l'état des biens ont été entrepris. Un système de gestion des biens immobiliers a été mis en place afin d'en améliorer la gestion.</p> | <p>Le rendement sera évalué en 2013. Les progrès réalisés pour atteindre le résultat cible sont détaillés ci-après.</p> |

Indicateur de rendement 1

Définition de l'activité de programme : http://www.lbs-sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-267_f.asp

Plan communautaire de Lake Louise : http://www.pc.gc.ca/pn-np/ab/banff/docs/plan/index_f.asp

Plan communautaire de Wasagaming : http://www.pc.gc.ca/pn-np/ab/banff/docs/plan/index_f.asp

Plan communautaire de Waskegou : http://www.pc.gc.ca/pn-np/ab/banff/docs/plan/index_f.asp

Gestion du parc des Lacs-Waterton : http://www.pc.gc.ca/pn-np/ab/waterton/plan/index_f.asp

Plan communautaire de Field : http://www.pc.gc.ca/pn-np/ab/waterton/plan/index_f.asp

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 5 : INFRASTRUCTURE DES LOTISSEMENTS URBAINS ET ROUTES DE TRANSIT

| Ressources financières 2008-2009 (000 \$) | | | Comptes annuels 2008-2009 (000 \$) | | |
|--|--|-------------------------|---------------------------------------|--|---------|
| Dépenses prévues | | Total des autorisations | Prévues | | Réelles |
| 74 881 | | 112 408 | 390 | | 340 |
| Dépenses réelles | | 110 149 | Écart | | (50) |

Remarque : L'augmentation du total des autorisations et des dépenses réelles, comparées aux dépenses prévues, est attribuable au fait que l'Agence Canada a reçu la confirmation d'un financement additionnel après la préparation des dépenses prévues présentées dans son *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013*. Les éléments couverts par cette augmentation sont notamment : la poursuite du projet d'élargissement de la Transcanadienne, des perceptions de recettes accrues et le report par l'Agence du solde de fonds de l'exercice précédent. Une partie de l'augmentation est attribuée au réalignement de l'architecture des activités de programmes en 2008-2009.

Avantages pour les Canadiens

Cinq des parcs nationaux du Canada sont de véritables havres pour des lotissements urbains dynamiques, auxquels l'Agence Canada fournit entre autres, une palette de services municipaux. Les hameaux concernés sont notamment, Field dans le parc national Yoho, Lake Louise dans le parc national de Banff, Wasagaming dans le parc national du Mont-Riding, Waskegou dans le parc national de Prince Albert et Waterton dans le parc national des Lacs-Waterton. L'Agence veille par ailleurs à la gestion et à l'entretien des routes et des voies navigables provinciales et interprovinciales qui connectent les collectivités et traversent les parcs et les lieux historiques nationaux. Grâce au travail de l'Agence Canada en 2008-2009, les résidents et les visiteurs de ces lotissements urbains ont bénéficié d'installations et de services améliorés, ce qui a contribué à une meilleure qualité de vie. Les routes de transit sont demeures ouvertes et entretenues, ce qui a permis aux Canadiens de voyager librement et en sécurité. Les voies navigables proposaient des services de navigation, tant commerciale que récréative.

Attentes en matière de rendement

Résultat attendu

L'état de l'infrastructure contemporaine des lotissements urbains et des voies navigables est maintenu ou amélioré, et les routes de transit sont ouvertes à la circulation.

Lessons apprises

Compte tenu des résultats du sondage PIV, Parcs Canada a déterminé que chaque lieu patrimonial se doit d'élaborer une offre de services en fonction des besoins et des attentes de ses visiteurs, et ce, afin d'accroître les niveaux de satisfaction. Il s'en suit qu'au cours de l'année à venir, Parcs Canada poursuivra sa collaboration avec un vaste éventail de partenaires en vue de renforcer les offres de services existantes et d'instaurer de nouvelles possibilités d'expérience qui reflètent les différents besoins des visiteurs de chacun de ces lieux patrimoniaux. Pour ce faire, Parcs Canada appliquera une approche axée sur le marché, faisant appel à une meilleure compréhension des besoins et des attentes des visiteurs actuels et potentiels, pour la planification d'activités qui leur seront proposées de manière continue.

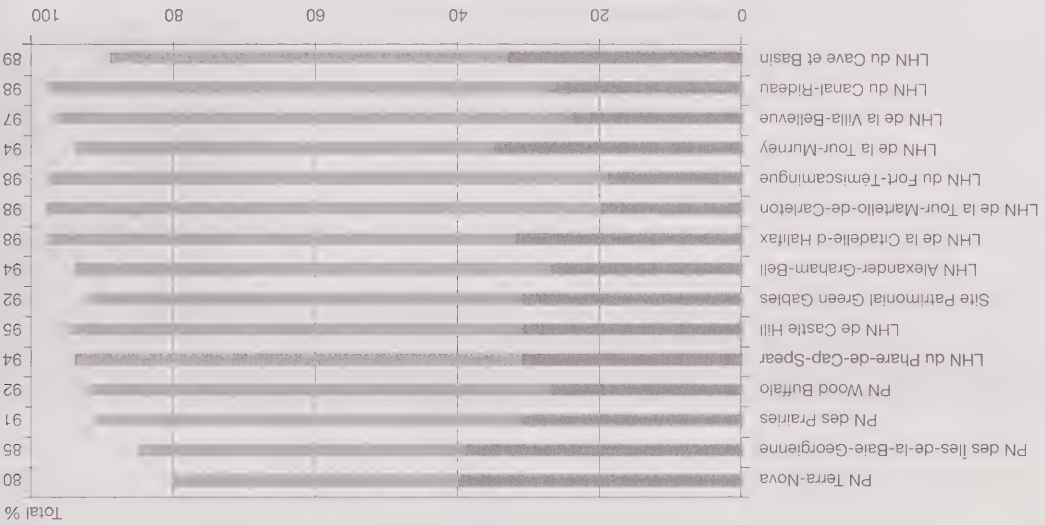


FIGURE 9 : POURCENTAGE DE VISITEURS SATISFAITS ET TRÈS SATISFAITS DE LEUR VISITE

Divers éléments contribuent au degré de satisfaction des visiteurs, notamment la présence et la qualité d'activités éducatives, d'activités récréatives et d'information préalable à la visite, l'état des installations, la qualité de service du personnel et le sentiment d'en avoir pour son argent. Ces éléments ont eux aussi été évalués dans le cadre du sondage PIV.

Le degré de satisfaction globale était généralement homogène sur l'ensemble des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux, à l'exception de deux parcs nationaux, comme précisé plus bas. En général, les visiteurs étaient satisfaits de la disponibilité et de la qualité des services assurés. Les visiteurs des lieux ayant fait l'objet du sondage étaient satisfaits de l'existence d'un service dans leur langue de choix ainsi que de la courtoisie et des connaissances des employés de Parcs Canada. Les visiteurs se sont par ailleurs déclarés satisfaits du professionnalisme du personnel de Parcs Canada, une composante importante à l'origine de la satisfaction globale.

Leçons apprises

Parcs Canada a effectué le sondage du Programme d'information sur les visiteurs (PIV) entre juin et septembre 2008 (haute saison des visites). Cette année-là inaugurait le premier sondage d'opinion sur la valeur des parcs nationaux ou des lieux historiques nationaux pour les visiteurs. Les résultats partiels, disponibles en octobre pour quelques-uns des endroits ayant fait l'objet du sondage, suggéraient que le pourcentage de visiteurs ayant déclaré un sentiment d'attachement personnel était relativement faible. C'est avec ce résultat à l'esprit que l'Agence a procédé à l'établissement d'un objectif de rendement progressif pour 2009-2010 (Augmenter le pourcentage de visiteurs à tous les endroits sondés qui considèrent le lieu significatif pour eux (ici mars 2014). Une fois que l'ensemble des résultats a été disponible pour tous les endroits en 2009, les valeurs correspondant à l'attachement personnel étaient nettement plus élevées. C'est pour cette raison que Parcs Canada établira un objectif particulier dans son *Plan d'entrepryse 2010-2011 à 2014-2015*, relativement au pourcentage de visiteurs des lieux faisant l'objet du sondage qui considèrent l'endroit comme ayant une valeur significative pour eux. L'objectif sera fondé sur les données de référence établies dans chacun des lieux participant au Programme d'information sur les visiteurs en 2008-2009 et en 2009-2010. Ce plan de deux années couvrira ainsi un échantillon plus vaste d'endroits, à partir duquel il sera possible de définir avec plus de fiabilité un objectif global. Voir la Section 3 pour de plus amples détails sur le sondage.

| Indicateur de rendement 2 | |
|--|--|
| Cible et date prévue pour l'atteindre | Résultat en mars 2009 |
| 85 % des visiteurs aux endroits sondés sont satisfaits de leur visite | 14 des 15 endroits ayant fait l'objet du sondage ont satisfait ou dépassé l'objectif |
| 50 % des visiteurs aux endroits sondés sont très satisfaits de leur visite | 13 des 15 endroits ayant fait l'objet du sondage ont satisfait ou dépassé l'objectif |
| État du rendement | |
| Satisfait à presque toutes les attentes | |
| Satisfait à presque toutes les attentes | |
| Réservation des emplacements de camping : http://www.pc.gc.ca/parcs/index.html Guides touristiques : http://www.pc.gc.ca/parcs/index.html Cartes d'entrée nationales : http://www.pc.gc.ca/parcs/index.html Lien vers la campagne de publicité de Parcs Canada : http://www.pc.gc.ca/parcs/index.html | |

Analyse du rendement

Parcs Canada a satisfait à presque toutes les attentes ciblées en 2008-2009, eu égard aux visiteurs satisfaits de leur visite, avec 14 des 15 lieux ayant fait l'objet du sondage (93 %) qui ont atteint ou dépassé l'objectif de rendement fixé à 85 pour 100. Un lieu a obtenu un résultat de 80 pour 100. Le pourcentage total de visiteurs satisfaits correspond à la somme des pourcentages de visiteurs qui se sont déclarés satisfaits de leur visite et de ceux qui se sont déclarés très satisfaits.

L'Agence a atteint pour l'essentiel son objectif de rendement en égard au pourcentage de visiteurs s'étant déclarés très satisfaits de leur visite, avec 13 des 15 lieux ayant fait l'objet du sondage (86 %) qui ont atteint ou dépassé l'objectif fixé à 50 pour 100. Deux lieux ont obtenu 40 pour 100 et 46 pour 100. Les résultats du sondage pour la période clôturée au 31 mars 2009 sont présentés en figure 9.

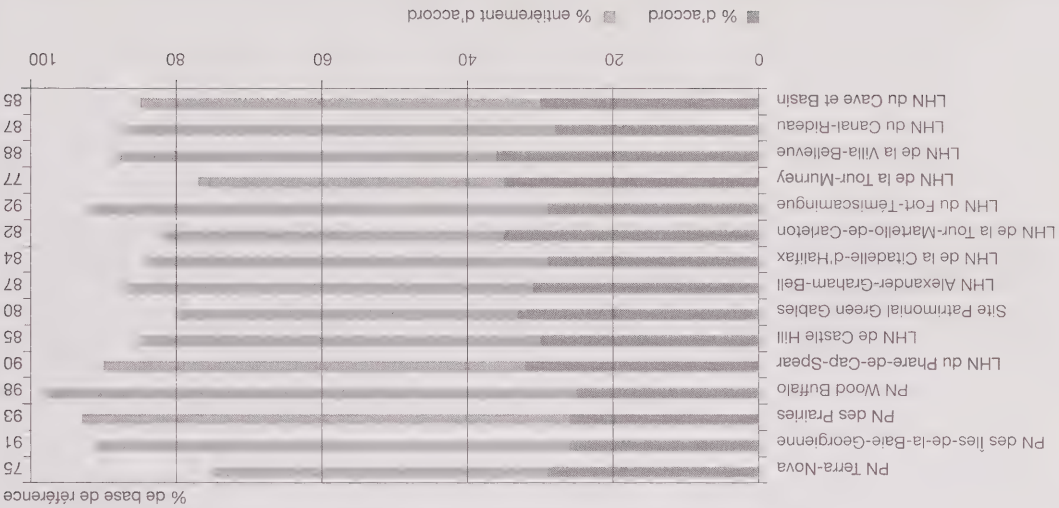


FIGURE 8 : POURCENTAGE DE VISITEURS D'ACCORD AVEC L'ÉNONCÉ : MAINTENANT QUE J'AI VISITÉ CET ENDROIT, IL ÉVOQUE QUELQUE CHOSE POUR MOI

Parcs Canada est parvenu à établir une base de référence pour l'ensemble des 15 lieux qui ont fait l'objet du sondage, sur le pourcentage de visiteurs qui considéraient le lieu visité comme ayant une valeur significative pour eux. Les visiteurs des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux sélectionnés ont été interrogés par rapport à leur sentiment d'attachement pour le lieu patrimonial protégé. En répondant à l'énoncé, « Maintenant que j'ai visité cet endroit, il évoque quelque chose pour moi », les visiteurs de chacun des lieux ayant fait l'objet du sondage indiquaient la mesure dans laquelle ils éprouvaient un sentiment d'attachement pour l'endroit. Les résultats pour les 4 parcs nationaux et 11 lieux historiques nationaux ayant fait l'objet du sondage en 2008-2009, présentés en figure 8, suggèrent que les visiteurs éprouvent un sentiment profond d'attachement pour les lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada.

Analyse du rendement

| Indicateur de rendement 1 | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
| Cible et date prévue pour l'atteindre | Résultat en mars 2009 | État du rendement | |
| Les visiteurs aux endroits faisant l'objet du sondage considèrent la place qui leur est allouée significative pour eux. | D'ici mars 2009, établir les données de référence pour le pourcentage de visiteurs qui considèrent la place qui leur est allouée significative pour eux. | Base de référence établie pour les 15 lieux ayant fait l'objet du sondage | Satisfait à toutes les attentes |
| Définition de l'activité de programme : http://www.fds-sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-267_fasp Lien vers la campagne de publicité de Parcs Canada : http://www.pc.gc.ca/cp-ac/index_f.asp | | | |

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 4 : EXPÉRIENCE DU VISITEUR

Activité de programme 4 : Expérience du visiteur

| Rapport financier 2008-2009 | | | Rapport financier 2008-2009 | | |
|-----------------------------|--|--|-----------------------------|--|--|
| (000 \$) | | | (Équivalents temps plein) | | |
| Dépenses réelles | | | Prévues | | |
| Total des autorisations | | | Réelles | | |
| Dépenses prévues | | | Écart | | |
| 271 718 | | | 2 045 | | |
| 297 249 | | | 2 461 | | |
| 283 118 | | | 416 | | |

Remarque : L'augmentation du total des autorisations et des dépenses réelles, comparées aux dépenses prévues, est attribuable au fait que Parcs Canada a reçu la confirmation d'un financement additionnel après la préparation des dépenses prévues présentées dans son Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013. Cette augmentation couvre des perceptions de recettes accrues et le report par l'Agence du solde de fonds de l'exercice précédent. Cette augmentation a été partiellement compensée par le réalignement de l'architecture des activités de programmes en 2008-2009.

Avantages pour les Canadiens

L'expérience du visiteur est la somme des interactions personnelles de ce visiteur avec les lieux patrimoniaux et/ou les gens, une interaction qui éveille ses sens, affecte ses émotions, stimule son esprit et lui donne un sentiment d'attachement pour ces lieux. Grâce au sondage du Programme d'information sur les visiteurs, Parcs Canada a pu découvrir la mesure dans laquelle les visiteurs sont satisfaits des parcs nationaux, des lieux historiques nationaux et des aires marines nationales de conservation que l'Agence administre. Fort de cette richesse de renseignements, Parcs Canada est bien placé pour créer et consolider des possibilités et des activités qui viendront enrichir davantage l'expérience du visiteur des trésors naturels et culturels du Canada. Ces mesures permettront d'instaurer et de renforcer chez les Canadiens et les Canadiennes un sens d'attachement à ces endroits affectueux.

Attentes en matière de rendement

Résultat attendu

Les visiteurs aux endroits faisant l'objet d'un sondage éprouvent un sentiment d'attachement personnel aux lieux visités.

Le résultat attendu de cette activité de programme est mesuré par deux indicateurs de rendement. Pour faciliter la présentation des résultats, le rendement de Parcs Canada pour chaque indicateur, suivi d'une analyse et des leçons apprises, sont présentés séparément.

Legons apprises

Les résultats du sondage sont encourageants en ce sens qu'ils confirment le concept selon lequel la connaissance génère la compréhension, laquelle génère à son tour l'appréciation. Les résultats suggèrent que, bien que les Canadiens comprennent l'importance de protéger et de mettre en valeur les lieux administrés par Parcs Canada, tous n'ont pas encore fait la démarche visant à les apprécier.

Grâce à son établissement de données de référence, Parcs Canada peut désormais consacrer son attention à l'accroissement de la compréhension et de l'appréciation des Canadiens. L'établissement de données de référence a permis de mettre le doigt sur le manque de clarté dans la distinction entre deux objectifs de rendement. Fort de cette découverte, Parcs Canada a modifié son deuxième objectif de rendement afin de mieux refléter l'importance et la pertinence de ses travaux auprès du public canadien. Ainsi, les objectifs de rendement 2009-2010 de l'Agence pour cette activité de programme seront :

- Augmenter le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui apprécient la valeur significative des lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada d'ici mars 2014.
- Augmenter le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui comprennent l'importance de protéger et de mettre en valeur les lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada d'ici mars 2014.

Indicateur de rendement

| Cible et date prévue pour l'atteindre | Résultat en mars 2009 | État du rendement |
|---|--|---------------------------------|
| Les Canadiens et Canadiennes apprécient la valeur significative des lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada | D'ici mars 2009, établir les données de référence pour le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui apprécient la valeur significative des lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada. | Satisfait à toutes les attentes |
| | D'ici mars 2009, établir les données de référence pour le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui comprennent l'importance de protéger et de mettre en valeur les lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada. | Satisfait à toutes les attentes |
| Définition de l'activité de programme : http://www.lbs-sct.gc.ca/est-pre/20082009/me-bd/pub/me-267_f.asp Lien vers la campagne de publicité de Parcs Canada : http://www.pc.gc.ca/cp-ac/index_f.asp | | |

Analyse du rendement

Parcs Canada a atteint des objectifs d'établissement de deux bases de référence d'ici mars 2009, en administrant un sondage d'opinion national. Grâce à ce sondage, Parcs Canada sait désormais que 53 pour 100 des Canadiens apprécient la valeur significative des lieux patrimoniaux. Ceci signifie que les Canadiens et les Canadiennes :

- comprennent pourquoi les lieux administrés par Parcs Canada sont créés/désignés;
- estiment qu'il est important qu'ils visitent les lieux administrés par Parcs Canada;
- estiment qu'il est important que les générations d'aujourd'hui et de demain jouissent des lieux administrés par Parcs Canada; et
- jugent que les lieux administrés par Parcs Canada sont une source de fierté.

L'Agence sait par ailleurs que 67 pour 100 des Canadiens comprennent l'importance de protéger et de mettre en valeur les lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada. Ceci signifie que les Canadiens et les Canadiennes comprennent l'importance que Parcs Canada place sur la protection (création, désignation et pérennité) et la mise en valeur (occasions de découvrir et d'expérimenter) des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux. Voir la Section 3 pour de plus amples détails sur le sondage.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 3 : APPRÉCIATION ET COMPRÉHENSION DU PUBLIC

| Rendement financier (2008-2009) | | | Rendement financier (2008-2009) | | |
|---------------------------------|--|--|---------------------------------|--|--|
| (000 \$) | | | (000 \$) | | |
| Dépenses prévues | | | Dépenses réelles | | |
| 26 482 | | | 40 121 | | |
| Total des autorisations | | | Prévues | | |
| 41 141 | | | 257 | | |
| Écart | | | Réelles | | |
| 103 | | | 360 | | |

Remarque : L'augmentation du total des autorisations et des dépenses réelles, comparées aux dépenses prévues, est attribuable pour l'essentiel au réalignement de l'architecture des activités de programmes de l'Agence en 2008-2009 et au report du solde de fonds de l'exercice précédent.

Avantages pour les Canadiens

Afin de favoriser chez les Canadiens et Canadiennes un sentiment d'attachement aux éléments du patrimoine naturel et culturel du Canada, il est important de leur donner la possibilité de comprendre, d'apprécier et d'appuyer ces lieux. Après avoir effectué son sondage d'opinion national, Parcs Canada a pris la mesure du sentiment des Canadiens envers ces lieux. Forte de cette information, l'Agence peut désormais œuvrer dans le sens d'une mobilisation plus ciblée des Canadiens autour d'une meilleure connaissance des parcs nationaux, des lieux historiques nationaux et des aires marines nationales de conservation. Ces efforts permettront de renforcer les liens qu'éprouvent les Canadiens pour ces lieux appréciés, et d'approfondir la pertinence de ces derniers à leurs yeux. Les Canadiens et Canadiennes exprimeront de volontiers leur fierté pour ces endroits, s'ils savent qu'ils ont la possibilité d'influencer les décisions et les mesures prises en leur nom.

Attentes en matière de rendement

Résultat attendu

Les Canadiens et Canadiennes apprécient la valeur significative des lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada et comprennent celle de les protéger et de les mettre en valeur.

Leçons apprises

Le Programme d'évaluation de l'intégrité commémorative et la réévaluation des éléments ayant reçu une cote faible se sont révélés des outils importants pour l'Agence, dans ses efforts visant à régler les principaux problèmes et à porter son attention sur les ressources. Les réévaluations ont révélé certains succès dans l'amélioration de l'état des ressources et des pratiques de gestion. Le questionnaire d'évaluation a fait l'objet d'une révision en vue d'améliorer l'efficacité du processus d'évaluation tout en maintenant la cohérence de la méthodologie. L'ébauche du guide d'établissement des cotes est sur le point d'être formalisée et devrait faciliter l'application du processus d'évaluation.

Source : Réévaluation par Parcs Canada des lieux ayant reçu une cote faible

| | | | |
|---|----------|---|---------------------------------|
| Bataille-de-la-Châteauguay (Allan's Corner, QC) | Passable | À la suite d'une étude environnementale effectuée en 2006 de cette zone administrée par Parcs Canada, des améliorations ont été apportées à l'inventaire et à l'évaluation des ressources culturelles, mais des travaux supplémentaires doivent être entrepris. Le site a établi des partenariats ou des relations avec les comités locaux, avec la municipalité régionale et avec les propriétaires de biens dans le voisinage. | Satisfait à toutes les attentes |
| Fort-Henry (Kingston, ON) | Passable | Parcs Canada a amélioré les procédures d'inventaire et d'évaluation des édifices, des structures, des sites et des objets archéologiques, mais il demeure encore des lacunes. Des programmes de surveillance sont en place pour une partie du patrimoine bâti, mais pas pour le programme de mise en valeur. Aucun processus officiel d'entretien aux fins de conservation des édifices/structures n'est encore en place. | Satisfait à toutes les attentes |
| Cave et Bassin (Parc national de Banff, AB) | Passable | L'inventaire et l'évaluation des éléments paysagers et archéologiques ont été améliorés, à la suite d'un levé au sol réalisé en 2007, qui a recensé des éléments inconnus auparavant, notamment l'identification de sites d'intermément datant de la Première Guerre mondiale. La tenue de registres s'est améliorée, bien qu'aucun programme officiel de surveillance ou de plan d'entretien à jour n'existe encore pour les ressources culturelles. | Satisfait à toutes les attentes |
| Fort-George (Niagara-on-the-Lake, ON) | Faible | Le lieu a apporté quelques améliorations à la gestion de ses dossiers, en particulier ceux qui se rapportent aux décisions et aux mesures concernant les ressources culturelles. Aucune mesure corrective n'a été prise pour traiter les palissades et les revêtements détériorés, lesquels avaient été identifiés comme un problème clé lors de l'évaluation de l'intégrité commémorative, en 2003. Parcs Canada investira 2,5 millions de dollars en 2009-2010, par l'entremise du Plan d'action économique du Canada, pour régler ce problème. | Ne satisfait pas aux attentes |
| Fort-Mississauga (Niagara-on-the-Lake, ON) | Faible | Le lieu a apporté des améliorations à la gestion des dossiers relatifs aux décisions et aux mesures concernant les ressources culturelles. Les bassins visités ont eux aussi été améliorés grâce à la gestion de la végétation. L'inventaire et l'évaluation des objets et des sites archéologiques, notamment la cartographie des sites connus et suspects, demeurent incomplets. Il n'existe aucune stratégie de surveillance ou de gestion concernant la menace d'érosion du rivage qui avait été signalée en 2003. | Ne satisfait pas aux attentes |

FIGURE 6 : RÉSULTATS DES RÉÉVALUATIONS 2008-2009 DES LIEUX HISTORIQUES NATIONAUX AYANT REÇU UNE COTE FAIBLE EN 2002-2003 OU EN 2003-2004 POUR LES ÉLÉMENTS DE L'INTÉGRITÉ COMMÉMORATIVE RELATIFS À L'ÉTAT DES RESSOURCES CULTURELLES

| Lieux historiques nationaux ayant reçu une cote faible | Cote 2008-2009 | État d'investissement | État du rendement |
|---|----------------|---|---------------------------------|
| Canal-de-Carillon (Carillon, QC) | Faible | Parcs Canada a réalisé des investissements visant à améliorer l'état des échuses, mais des travaux doivent encore être entrepris sur les édifices et les structures. | Ne satisfait pas aux attentes |
| Bataille-du-Moulin-à-Vent (Prescott, ON) | Passable | Des travaux considérables ont été entrepris pour améliorer l'intégrité structurelle de la tour, depuis l'évaluation de 2002. Des travaux supplémentaires sont prévus et un plan cyclique d'entretien est en place en vue de gérer les préoccupations courantes. | Satisfait à toutes les attentes |
| Fort-Henry (Kingston, ON) | Passable | Parcs Canada a consenti des investissements dans les ressources bâties, en particulier : la conception et la stabilisation du découpage de l'entée; la réparation du toit des bâtiments de l'intendance; la stabilisation et l'imperméabilisation de la redoute et le remplacement des toits de l'entrepôt, de l'immuable d'entretien et du poste de garde de l'hôpital. | Satisfait à toutes les attentes |
| Tour Cathcart des Fortifications-de-Kingston (Kingston, ON) | Passable | Des travaux de conservation ont bien été prévus, mais ils n'ont pas été entrepris dans le délai imparti de cinq ans. L'évaluation initiale du lieu s'est tenue en juillet 2002; les travaux ont démarré sur la Tour Cathcart en juillet 2007 et ont été achevés en octobre 2008. Les connaissances en matière de ressources archéologiques sur le lieu se sont améliorées depuis l'évaluation initiale. | Ne satisfait pas aux attentes |
| Salon-de-Thé-des-Chutes-Twin (Parc national Yoho, C.-B.) | Bonne | Les problèmes de conservation ont été réglés, notamment le pourrissement des bilbois de fondation et la détérioration du toit. La coupe sélective du bois a rétabli la visibilité des Chutes Twin et du paysage environnant depuis le salon de thé. | Satisfait à toutes les attentes |

FIGURE 7 : RÉSULTATS DES RÉÉVALUATIONS 2008-2009 DES LIEUX HISTORIQUES NATIONAUX AYANT REÇU UNE COTE FAIBLE EN 2002-2003 OU EN 2003-2004 POUR LES ÉLÉMENTS DE L'INTÉGRITÉ COMMÉMORATIVE RELATIFS AUX PRATIQUES DE GESTION

| Lieux historiques nationaux ayant reçu une cote faible | Cote 2008-2009 | État d'investissement | État du rendement |
|--|----------------|--|---------------------------------|
| Alexander-Graham-Bell (Baddeck, N.-É.) | Passable | La collection de photos de la maison des certis-volants a été reproduite et les images ont été préservées. Le système de chauffage, répliqué et les images ont été préservées. Le système de chauffage, répliqué et les images ont été préservées. Le système de chauffage, répliqué et les images ont été préservées. | Satisfait à toutes les attentes |
| Canal-de-Carillon (Carillon, QC) | Passable | Parcs Canada a effectué l'inventaire de la plupart des ressources culturelles et les ouvrages de maçonnerie des maisons du collectionneur et du surintendant font l'objet d'un contrôle régulier. | Satisfait à toutes les attentes |

Analyse du rendement

Parcs Canada a achevé les évaluations de référence relatives à l'intégrité commémorative de 133 lieux historiques nationaux sur un total de 162. Chacun de ces lieux dont l'un des éléments d'intégrité commémorative avait reçu une cote faible, doit faire l'objet d'une nouvelle évaluation dans un délai de cinq ans après l'appréciation initiale, afin de déterminer l'ampleur des améliorations qui y ont été apportées. En 2007-2008, Parcs Canada a procédé à des réévaluations de lieux historiques nationaux initialement évalués en 2001-2002, ce qui représentait un écart de six ans. En vue d'établir un cycle de cinq ans, ces réévaluations ont été accélérées en 2008-2009 afin d'englober les lieux initialement évalués en 2002-2003 et en 2003-2004.

Au cours de l'exercice 2008-2009, trois lieux historiques nationaux sur cinq (60 %) dont les éléments de l'intégrité commémorative relatifs à l'état des ressources culturelles avaient reçu une cote faible en 2002-2003 ou en 2003-2004, ont amélioré ce résultat dans un délai de cinq ans, et ont par conséquent satisfait à presque toutes les attentes en matière de rendement. Cinq lieux sur sept (71 %) ont amélioré leur cote faible en matière de pratiques de gestion.

Dans l'ensemble, les cotes en matière d'intégrité commémorative relatives aux ressources culturelles et aux pratiques de gestion ont été améliorées. Les efforts portaient sur la correction des déficiences, ce qui s'est traduit par des améliorations des cotes, à l'exception de trois lieux : Canal-de-Carillon, Fort-George et Fort-Mississauga, où seules des mesures préliminaires ont été prises. Un quatrième lieu, la Tour Cathcart des Fortifications-de-Kingston, tout en ayant amélioré sa cote d'intégrité commémorative, n'a cependant pas entrepris ou achevé ses travaux de conservation dans un délai de cinq ans. Voir les figures 6 et 7 pour de plus amples détails.

| Indicateur de rendement 2 | | |
|--|-----------------------|---|
| Cible et date prévue pour l'atteindre | Résultat en mars 2009 | État du rendement |
| 70 % des éléments de l'intégrité commémorative relatifs à l'état des ressources culturelles ayant reçu une cote faible seront améliorés dans un délai de 5 ans. | 60 % | Satisfait à presque toutes les attentes |
| 70 % des éléments de l'intégrité commémorative relatifs aux pratiques de gestion ayant reçu une cote faible seront améliorés dans un délai de 5 ans. | 71 % | Attentes dépassées |
| Définition du concept d'intégrité commémorative : http://www.pc.gc.ca/tra/docs/pc/guide/guide/commemorative_1/commemorative_1.aspx Politique de gestion des ressources culturelles : http://www.pc.gc.ca/tra/docs/pc/poli/pnnp/sec3.aspx Liste des lieux historiques nationaux administrés par Parcs Canada : http://www.pc.gc.ca/progs/lnh/nhs/recherche/search_lasp3s-1 | | |

FIGURE 5 : EXEMPLES DE PROJETS AGIR SUR LE TERRAIN

| Parc national | Indicateur d'intégrité écologique | État | Tendance | Description des projets Agir sur le terrain II |
|----------------|-----------------------------------|----------|-------------|--|
| Gros Morne | Forêt | Faible | A la baisse | Restauration de la santé de la forêt |
| Pointe-à-Pelée | Non forestier (savane) | Passable | A la baisse | Ecosystème élargi du parc – Restauration de la mosaïque d'habitats de la zone carolinienne |
| Prairies | Prairies | Passable | Stable | Prairie restaurée : créer l'expérience des prairies |
| Jasper | Aquatique | Passable | A la hausse | Restauration et reconnexion de nos eaux |
| Pacific Rim | Cours d'eau | Passable | Stable | Restauration des rivières à saumon pour les gens et pour la faune |

Leçons apprises

En dehors du changement climatique, les parcs du nord ne subissent pas le type de stress qui affecte globalement, les efforts d'amélioration porteront sur les enjeux plus importants auxquels font face les parcs du sud, lesquels nécessitent une gestion plus poussée en raison de leur taille plus petite, des répercussions attribuables aux usages des terres environnantes et des espèces non indigènes invasives. Pour les raisons susmentionnées, et afin de mieux gérer la complexité des systèmes écologiques et leur réponse aux initiatives de gestion active et de restauration, Parcs Canada a modifié l'objectif établi dans son *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2013-2014*. L'objectif de rendement indiquera ce qui suit : « À l'exception des parcs nationaux dans le Grand Nord dont l'état de l'intégrité écologique est déjà acceptable,⁴ 80 pour 100 des parcs nationaux ont au moins un indicateur d'intégrité écologique amélioré entre mars 2008 et mars 2013 ».

Parcs Canada s'apprête à dresser un plan d'achèvement de la conception d'un système de surveillance de l'intégrité écologique dans le nord. Les parcs du nord utiliseront l'information la plus élaborée à leur disposition, notamment le savoir traditionnel des peuples autochtones, les renseignements détectés à distance et autres données obtenues auprès des sites sélectionnés, ceci afin de guider les activités de surveillance écologique et d'établissement de rapports.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 2 : CONSERVATION DES RESSOURCES PATRIMONIALES

| Ressources financières 2008-2009 (000 \$) | | | Ressources humaines 2008-2009 (équivalents temps plein) | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Dépenses prévues | | | Prévues | | |
| Total des autorisations | | | Réelles | | |
| Dépenses réelles | | | Écart | | |
| 212 566 | | | 1 424 | | |
| 226 841 | | | 1 499 | | |
| 216 807 | | | 75 | | |

Remarque : L'augmentation du total des autorisations et des dépenses réelles, comparées aux dépenses prévues, est attribuable au fait que Parcs Canada a reçu la confirmation d'un financement additionnel après la préparation des dépenses prévues présentées dans son *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013*. Les éléments couverts par cette augmentation sont notamment : l'application de la loi, la lutte contre les incendies de forêt, l'évaluation, la gestion et l'assainissement des sites contaminés fédéraux et le report par l'Agence du solde de fonds de l'exercice précédent. Cette augmentation a été partiellement compensée par le réalignement de l'architecture des activités de programmes en 2008-2009.

Avantages pour les Canadiens

La protection des ressources naturelles et culturelles les plus caractéristiques du Canada fait en sorte que les générations d'aujourd'hui et de demain puissent jouir d'une variété de lieux patrimoniaux protégés. Parcs Canada a réalisé d'importants investissements dans la préservation de l'intégrité écologique de nos parcs nationaux ainsi que de l'intégrité commémorative des lieux historiques nationaux. Grâce à ces mesures, des générations de Canadiens continueront de jouir des lieux les plus chers du pays, sans en compromettre l'intégrité.

Attentes en matière de rendement

Résultat attendu

Les mesures de gestion permettent d'améliorer les indicateurs de l'intégrité écologique dans les parcs nationaux; et l'état des ressources culturelles dans les lieux historiques nationaux est amélioré.

Le résultat attendu de cette activité de programme est mesuré par deux indicateurs de rendement. Pour faciliter la présentation des résultats, le rendement de Parcs Canada pour chaque indicateur, suivi d'une analyse et des leçons apprises, sont présentés séparément.

FIGURE 4 : ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS DE CRÉATION DES AIRES MARINES NATIONALES DE CONSERVATION

Région marine et zone d'intérêt d'une marine nationale de conservation
État d'avancement en 2008-2009

| | |
|--|--|
| Détroit d'Hécaté/Plate-forme Reine-Charlotte | Négociation d'une entente en cours et préparation d'un plan directeur provisoire (étape 4/début étape 5) |
| Réservoir d'AMNC Gwaii Haanas (C.-B.) | Les négociations autour de l'entente Canada-Haida ont bien progressé. Le plan directeur provisoire et son zonage sont en cours d'élaboration, en consultation avec la communauté Haida et les autres parties intéressées. Parcs Canada s'est associé à Pêches et Océans Canada pour mener des consultations avec le secteur de la pêche. |

| | |
|----------------------------|--|
| Détroit de Georgia (C.-B.) | Étude de faisabilité (étape 3) Parcs Canada et le gouvernement de la Colombie-Britannique ont analysé les enjeux importants pour la province, afin de faciliter la prochaine étape des négociations. L'Agence a pris des mesures pour étendre les consultations avec les Premières nations. |
|----------------------------|--|

| | |
|----------------------------|--|
| Bancs de la Madeleine (QC) | Étapes préliminaires de l'étude de faisabilité (début de l'étape 3) Parcs Canada a entamé les premières étapes d'une étude de faisabilité et poursuit ses travaux avec le gouvernement du Québec. |
|----------------------------|--|

| | |
|---------------------------|--|
| Détroit de Lancaster (NU) | Étapes préliminaires de l'étude de faisabilité (début de l'étape 3) Parcs Canada œuvre avec la Qikqigiani Inuit Association et avec le gouvernement du Nunavut à l'établissement d'un protocole d'entente susceptible d'orienter une collaboration ultérieure dans le cadre de ce projet. |
|---------------------------|--|

Leçons apprises

Le programme d'aires marines nationales de conservation (AMNC) de Parcs Canada est relativement peu connu ou pas très bien compris du public canadien. C'est pour cette raison qu'il convient de consacrer du temps à communiquer clairement ce en quoi consiste le programme marine de Parcs Canada ainsi que la façon dont il s'associe aux autres programmes de l'Agence et à la Stratégie fédérale sur les aires marines protégées du Canada. Au cours de l'exercice 2008-2009, Parcs Canada a élaboré un cadre stratégique pour le programme marine qui permettra de communiquer l'intention générale de ce programme ainsi que la manière dont il sera mis en œuvre. Parcs Canada continue de tirer les enseignements des complexités liées à une collaboration étroite avec les différents intervenants et les autres organismes du gouvernement, afin de faire progresser les objectifs du programme d'AMNC dans un contexte d'utilisation durable.

Au 31 mars 2009, 3 régions marines sur 29 étaient représentées. Une entente portant sur l'aire marine nationale de conservation du Lac Supérieur a été signée en octobre 2007, se traduisant par l'atteinte de 50 pour 100 de l'objectif visant à représenter deux régions marines supplémentaires. Parcs Canada consacre beaucoup de temps et d'efforts à l'augmentation de la représentation des régions marines. La figure 4 illustre les progrès réalisés au cours de l'exercice financier 2008-2009 sur les projets actuels, en matière de création d'autres marines nationales de conservation.

Analyse du rendement

| Cible et date prévue pour l'atteindre | | Progrès en date de mars 2009 | État du rendement |
|--|--|---|---|
| Augmenter le nombre de régions marines représentées, passant de 2 en mars 2003, à 4 sur 29 d'ici mars 2010. | | Trois régions marines représentées. Aucune nouvelle région marine représentée en 2008-2009. | Le rendement sera évalué en 2010. Les progrès réalisés pour atteindre le résultat cible sont détaillés dans le texte suivant. |
| Autres marines nationales de conservation et leur création : http://www.pc.gc.ca/progs/amnc-nmca/systemplan/index_f.asp | | | |

Par le biais de l'Initiative des nouvelles commémorations, Parcs Canada a investi 600 000 \$ au cours des deux derniers exercices, en vue de mobiliser les femmes, les communautés autochtones et ethnoculturelles autour de la préparation de nominations au sein de ces trois thèmes sous-représentés, signalés dans le Plan du réseau de lieux historiques nationaux du Canada (2000). L'objectif de cette initiative est d'encourager la participation du public dans l'identification et le signalement à la Commission des lieux et monuments historiques du Canada de nominations potentielles dans ces domaines. Un investissement ultime de 300 000 \$ sera consenti en 2009-2010, suivi d'une évaluation de l'initiative visant à formuler des recommandations pour la suite de cette démarche.

Leçons apprises

Source : Base de données du Secrétariat de la Commission des lieux et monuments historiques du Canada et Répertoire de la désignation patrimoniale fédérale. Les rajustements du nombre de désignations découlent de la destruction de biens figurant dans la liste, de la découverte de désignations antérieures comptées deux fois ou non comptées, ou d'une réévaluation de l'état d'un bien figurant dans la liste.

| Type | 2008-2009 Thèmes sous-représentés |
|-------------|-----------------------------------|
| Personnages | 21 |
| Autres | 17 |
| Total | 44 |
| 28 (63 %) | |

FIGURE 2 : DESIGNATIONS MINISTERIELLES PAR TYPE, EN 2008-2009

| 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 | ÉVÉNEMENTS |
|-----------|-----------|-----------|----------------------------|
| 1 875 | 1 897 | 1 942 | Solde au 31 mars |
| 44 | 43 | 43 | Mutations des désignations |
| 21 | 0 | 0 | Rajustements nets |
| 16 | 1 897 | 1 942 | Moyenne sur 3 années |

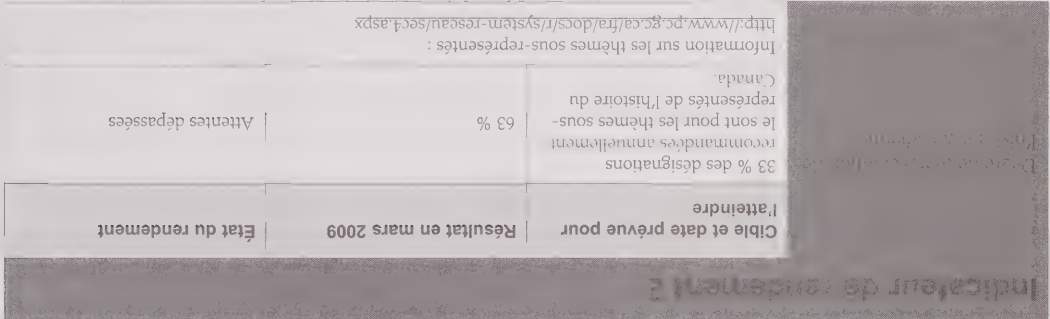
FIGURE 3 : NOMBRE TOTAL DE DESIGNATIONS MINISTERIELLES DES LIEUX, PERSONNAGES ET ÉVÉNEMENTS

Leçons apprises

La création de parcs nationaux est un processus long et complexe, dans le cadre duquel l'établissement de relations positives et productives avec les groupes autochtones, les autres organismes du gouvernement et les collectivités est essentiel à l'atteinte de résultats concrets. Les facteurs et les éléments de réflexion les plus importants qui affectent le processus sont liés à des activités qui se déroulent au sein d'un environnement complexe. Tout au long de l'étape 3 (étude de faisabilité), les gestionnaires et les planificateurs adoptent une approche intégrée et équilibrée de l'exécution du mandat de Parcs Canada. Faire en sorte qu'une proposition ait toutes les chances d'aboutir nécessite une compréhension du contexte régional, des intérêts et des aspirations de la population locale associées à la zone qui fait l'objet de l'étude, ainsi que des usages traditionnels et courants des ressources, des marchés de visiteurs potentiels et des répercussions et autres avantages socio-économiques. Ce type de démarche exige davantage de fonds et de temps initialement, mais se traduit par une efficacité et une efficience améliorée dans l'atteinte d'une entente pour une création.

La compétition toujours croissante qui sévit autour des ressources et des terres, alliée à des environnements d'exploitation complexes dans le nord comme dans le sud du Canada, pose des défis supplémentaires en matière d'avancement rapide des propositions, de maintien des coûts à des niveaux raisonnables et d'atteinte de consensus sur les limites.

En conséquence de ces enseignements, Parcs Canada met en œuvre une approche plus stratégique de la gestion du risque pour les projets de création, qui contribuera à simplifier le travail, à améliorer la prise de décision et, à terme, à atteindre des jalons précis et des résultats définis.



Analyse du rendement

Le ministre de l'Environnement a procédé à 44 nouvelles désignations en 2008-2009, dont 28 étaient pour des thèmes sous-représentés de l'histoire du Canada; ce qui représente 63 pour 100 du nombre total de désignations. Parmi les désignations dans des thèmes sous-représentés, 8 concernaient des femmes, 2 des Autochtones, 11 des communautés ethnoculturelles et 7 touchaient plusieurs thèmes. Voir la figure 2 pour de plus amples détails.

En mars 2009, le ministre avait désigné 1 989 personnages, lieux et événements d'importance historique nationale. Le nombre moyen de désignations sur trois ans est passé de 16 en 2007 à 37 en 2009, comme l'illustre la figure 3.

FIGURE 1 : ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS DE CRÉATION ET D'EXPANSION DES PARCS NATIONAUX

| Région naturelle terrestre et aire d'intérêt de parc national | |
|--|---|
| État d'avancement en 2008-2009 | |
| <p>Région boréale de la côte est <i>Monts Mealy (T.-N.-L.)</i></p> <p>Préparatifs relatifs à la négociation d'ententes (entre les étapes 3 et 4)</p> <p>L'étude de faisabilité est achevée et le rapport du comité directeur est à l'étude. Les consultations avec les Innus du Québec, dont les revendications se chevauchent, sont en cours.</p> | <p>Basses-Terres du Manitoba <i>Basses-Terres du Manitoba (MB)</i></p> <p>Discussions avec les Premières nations en vue d'une entente (entre les étapes 3 et 4)</p> <p>Parcs Canada a mené des discussions informelles avec le chef et le conseil municipal de la nation Crte de Misiwasiw et du Manitoba. Les représentants des Premières nations ont visité les parcs nationaux du nord afin de se familiariser avec leur gestion et leur fonctionnement relationnel.</p> |
| <p>Extrême-Arctique Ouest <i>Nord-de-l'Île-Bathurst (NU)</i></p> <p>Négociation des ententes (étape 4)</p> <p>Parcs Canada œuvre avec la Qikigiiani Inuit Association et avec la communauté de la baie Resolute à l'atteinte d'un accord sur les répercussions et les avantages pour les Inuits.</p> | |
| <p>Hautes terres boréales du Nord-Ouest <i>Bras-Est-du-Grand-Lac-des-Eclaves (T.-N.-O.)</i></p> <p>Étude de faisabilité (étape 3)</p> <p>Parcs Canada a réalisé une partie du travail technique portant sur l'évaluation des ressources minérales et énergétiques. Le scénario opérationnel du parc a été achevé avec la participation des représentants des Premières nations et des Métis. L'étude sociale et économique progresse. Les parties au forum du Traité 8 ont autorisé des discussions sur un projet de parc dans le cadre de tables auxiliaires.</p> | |
| <p>Plateau Intérieur <i>Okanagan-Sud – Basse-Similkameen (C.-B.)</i></p> <p>Étude de faisabilité (étape 3)</p> <p>Parcs Canada œuvre avec le gouvernement de la Colombie-Britannique au règlement de diverses questions en cours, dont la transition potentielle d'une gestion des terres provinciales à une réserve de parc national, la gestion des terres destinées aux pâturages pour le bétail et d'autres activités ayant trait à l'utilisation des terres. La mobilisation des Premières nations demeure une priorité.</p> | <p>Plateaux et montagnes Intérieurs du Nord <i>Wolf Lake (YK)</i></p> <p>Sélection de zone d'intérêt potentielle (étape 2)</p> <p>Parcs Canada continue d'envisager la faisabilité d'un parc national dans la région de Wolf Lake, sous réserve de l'appui et de la collaboration du gouvernement du Yukon.</p> |
| <p>Monts Mackenzie <i>Expansion de la Nahanni et Nahats'ihch'oh (T.-N.-O.)</i></p> <p>Négociation des ententes (étape 4)</p> <p>Une entente a été conclue relativement à l'importante expansion des limites de la réserve du parc national Nahanni, dans la région du Deh Cho. Le ministre de l'Environnement a signé un protocole d'entente visant la création d'une réserve de parc national (Nahats'ihch'oh) dans la région désignée de Sahtu, et l'inaliénabilité temporaire de quelque 7 600 km² de terres couvrant l'amont du bassin hydrographique de la Nahanni Sud a été mise en place. Un plan sur les répercussions et les avantages est en cours de négociation avec les Sahtu Dene et les Métis.</p> | |

Remarque : Une région peut être représentée par un parc national ou une réserve de parc national. Une réserve est une superficie gérée au même titre qu'un parc national, mais dont les terres font l'objet d'une ou plusieurs revendications territoriales de la part des peuples autochtones, lesquelles ont été acceptées par le gouvernement du Canada à des fins de négociations. Une région est considérée comme représentée lorsqu'un ou plusieurs parcs nationaux ou une ou plusieurs réserves de parc national sont en exploitation, en conséquence de la signature d'une entente visant la création d'un parc (ententes fédérales-provinciales ou autochtones), du transfert des terres au gouvernement du Canada (par la province), le parc ou la réserve figure au nombre des régions visées par la Loi sur les parcs nationaux du Canada.

Aucun nouveau parc n'a été créé au cours de la période couverte par ce rapport. Le réseau de parcs nationaux consiste aujourd'hui en 42 parcs en exploitation, soit 28 des 39 régions naturelles terrestres représentées dans le réseau et une superficie totale de 276 240 kilomètres carrés. Le processus de création d'un parc commence par la détermination des aires représentatives d'une région naturelle (étape 1), suivie de la sélection d'une aire d'intérêt pour un parc éventuel (étape 2), la réalisation d'une étude de faisabilité (étape 3), la négociation des ententes afférentes au parc (étape 4) et la protection officielle d'un parc en vertu de la Loi sur les parcs nationaux du Canada (étape 5). L'état d'avancement de sept projets de création de parcs nationaux et d'expansion de parcs est présenté en figure 1.

Le gouvernement du Canada a placé une priorité élevée sur l'atteinte d'une entente au sein du gouvernement et avec les groupes autochtones relativement aux limites d'expansion de la superficie de la réserve du parc national Nahanni, dans la région du Deh Cho, ce qui permettra d'augmenter ostensiblement la représentation de la région naturelle des monts Mackenzie, d'améliorer l'intégrité écologique du parc et d'enticher l'expérience des visiteurs. En outre, le ministre de l'Environnement a signé un protocole d'entente visant la création d'une réserve de parc national (Nááts'ihch'oh) dans la région désignée de Saktu, en vue de protéger les eaux d'amont du bassin hydrographique de la Nahanni Sud.

Entre mars 2003 et mars 2006, trois régions naturelles terrestres non représentées jusqu'à la ont été répertoriées dans le réseau de parcs nationaux, ce qui a permis d'atteindre l'objectif de 60 pour 100 (soit trois régions représentées sur cinq). En 2003, Parcs Canada a signé une entente sur les répercussions et les avantages pour les Inuits du parc national Ukkusiksalik, ainsi qu'une entente Canada-Colombie-Britannique pour la réserve du parc national des Îles-Gulf. En 2005, une entente a été signée pour la protection officielle de la réserve du parc national des Monts-Torngat en vertu de la Loi sur les parcs nationaux du Canada. En 2007, néanmoins, à la suite du règlement de la revendication des Amérindiens Inuits du Québec, le statut de réserve du parc national des Monts-Torngat a été changé à celui de parc national. Ces mesures se sont traduites par l'ajout de plus de 30 000 kilomètres carrés de terres protégées au réseau des parcs nationaux.

Analyse du rendement

| Indicateur de rendement 1 | | |
|--|---|---|
| Cible et date prévue pour l'atteindre | Progrès en date de mars 2009 | État du rendement |
| Augmenter le nombre de régions naturelles terrestres représentées, passant de 25 en mars 2003, à 30 sur 39 d'ici mars 2010. | 28 régions naturelles terrestres représentées. Aucune nouvelle région représentée en 2008-2009. | Le rendement sera évalué en 2010. Les progrès réalisés pour atteindre le résultat ciblé sont détaillés dans le texte suivant. |
| Définition de l'activité de programme : http://www.lbs-scl.gc.ca/est-pre/20082009/mne-bd/publ/mg-267_f.asp Étapes suivies dans la création des parcs nationaux : http://www.pc.gc.ca/tra/docs/v-g/nation/nation.asp | | |

ACTIVITÉ DE PROGRAMME 1 : CRÉATION DE LIEUX PATRIMONIAUX

Activité de programme 1 : Création de lieux patrimoniaux

| Rendement financier 2008-2009 (000 \$) | | | Rendement financier 2008-2009 (Équivalents temps plein) | | |
|---|-------------------------|------------------|--|---------|-------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Écart |
| 24 897 | 34 775 | 33 594 | 131 | 111 | (20) |

Remarque : L'augmentation du total des autorisations et des dépenses réelles, comparées aux dépenses prévues, est attribuable au fait que Parcs Canada a reçu la confirmation d'un financement additionnel après la préparation des dépenses prévues présentées dans son Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013 et comprend le report par l'Agence du solde de fonds de l'exercice précédent.

Avantages pour les Canadiens

Des parcs nationaux et des aires marines nationales de conservation du Canada, ainsi que des personnages, des lieux et des événements d'importance historique nationale, sont des symboles à l'échelle mondiale qui constituent l'essence même de notre nation. Préserver le patrimoine naturel et historique du Canada, et permettre au public de le découvrir et d'en jouir est d'une importance fondamentale pour engendrer la fierté et exprimer notre identité en tant que Canadiens. Au cours de l'exercice 2008-2009, Parcs Canada a réalisé d'importants progrès dans plusieurs projets en cours consacrés à la création de parcs nationaux et d'aires marines nationales de conservation, avec un accent particulier sur les régions sous-représentées, ainsi qu'à la désignation de personnages, de lieux et d'événements d'importance historique nationale, notamment dans les thèmes sous-représentés. Il s'en suit que les Canadiens peuvent désormais apprécier et être fiers d'une mise en valeur et d'une conservation améliorées de nos trésors naturels et culturels nationaux.

Attentes en matière de rendement

Résultat attendu

Les régions sont représentées dans le réseau des parcs nationaux et celui des aires marines nationales de conservation; le réseau des lieux historiques nationaux représente l'étendue et la diversité de l'histoire du Canada.

Le résultat attendu de cette activité de programme est mesuré par trois indicateurs de rendement. Pour faciliter la présentation des résultats, le rendement de Parcs Canada pour chaque indicateur, suivi d'une analyse et des leçons apprises, sont présentés séparément.

L'atteinte de son résultat stratégique. Les résultats de toutes les activités de programmes qui constituent l'architecture des activités de programmes de l'Agence contribuent directement à ces attentes de haut niveau. La mesure de ces résultats permet à Parcs Canada de dresser un portrait de son rendement global et de déterminer l'étendue des progrès réalisés par l'Agence vers l'atteinte de ses objectifs à long terme.

Pour chacune des cinq activités de programmes – création des lieux patrimoniaux, conservation des ressources patrimoniales, appréciation et compréhension du public, expérience du visiteur et infrastructure des lotissements urbains et routes de transit – les pages qui suivent :

- illustrent les divers avantages dont bénéficient les Canadiens grâce aux travaux réalisés par Parcs Canada;
- décrivent les attentes de Parcs Canada en matière de rendement et démontrent les efforts déployés par l'Agence pour atteindre ses objectifs;
- présentent une analyse du rendement de Parcs Canada; et
- décrivent les leçons que Parcs Canada a tirées de ses agissements afin de renforcer sa capacité, ses processus et ses pratiques.

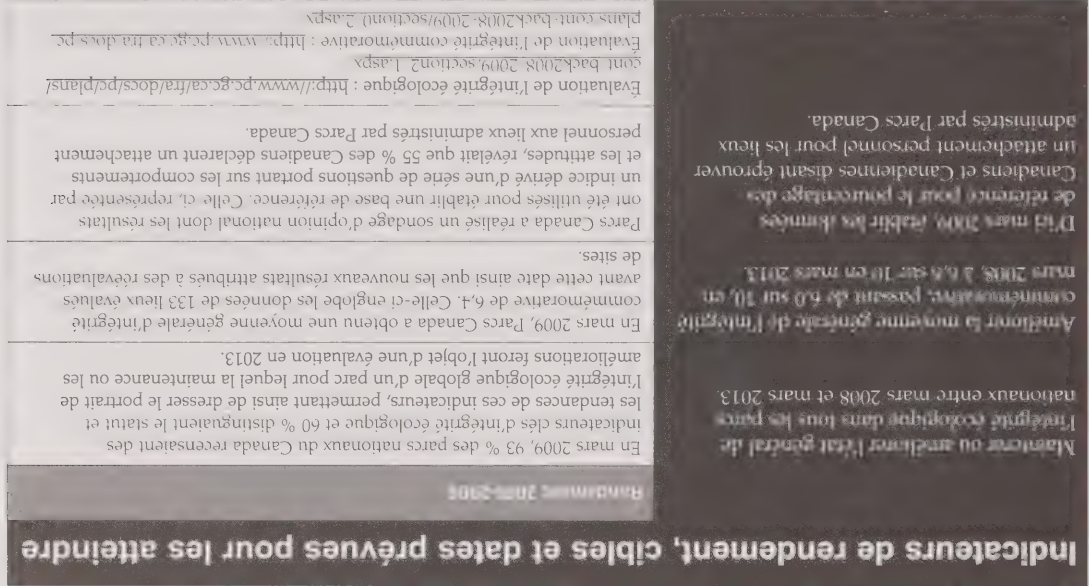
Les résultats de rendement de Parcs Canada, obtenus au cours de la période couverte par le présent rapport, sont évalués par rapport aux priorités et aux résultats prévus dans le cadre du *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013*, au moyen du système d'évaluation du rendement établi par le Conseil du Trésor :

- Dépasse les attentes : plus de 100 pour 100
- Satisfait à toutes les attentes : 100 pour 100
- Satisfait à presque toutes les attentes : 80 pour 100 à 99 pour 100
- Satisfaition passable : 60 pour 100 à 79 pour 100
- Ne satisfait pas aux attentes : moins de 60 pour 100

SECTION 2 : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES

Résultat stratégique

Grâce à des expériences significatives, les Canadiens et Canadiennes ont un lien solide avec leurs parcs nationaux, leurs lieux historiques nationaux et leurs aires marines nationales de conservation. Ils jouissent de ces lieux protégés de façon à les laisser intacts pour les générations d'aujourd'hui et de demain.



Remarque : Le sondage d'opinion national est abordé dans le détail, en Section 3.

Parcs Canada atteint son résultat stratégique en veillant à la pertinence de ses activités et investissements aux yeux des Canadiens et en créant de la sorte des expériences évocatrices de leur jouissance des lieux patrimoniaux nationaux. Cette mesure favorisera, à terme, un sentiment d'attachement très ancré dans le cœur et dans l'esprit des Canadiens, sachant que ces endroits sont protégés de sorte que les générations d'aujourd'hui et de demain puissent en jouir pleinement.

Parcs Canada a élaboré des indicateurs de rendement tangibles et mesurables qui informeront la direction des progrès que réalise l'Agence vers

Critères d'évaluation de la justesse et de la fiabilité
Bureau du vérificateur général du Canada

Les critères suivants ont été élaborés pour évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence en regard des objectifs énoncés dans son plan d'entreprise. Ils répondent à deux grandes questions : l'Agence a-t-elle communiqué l'information sur son rendement en regard de ses objectifs? Cette information est-elle juste et fiable? L'information sur le rendement en regard des objectifs est juste et fiable si elle permet au Parlement et au public de déterminer la mesure dans laquelle l'entité ou le programme en question atteint les objectifs qu'il est censé atteindre.

JUSTESSE

PERTINENTE

L'information sur le rendement rend compte, en contexte, des réalisations concrètes et importantes en regard des objectifs et des coûts.

COMPRÉHENSIBLE

L'information sur le rendement décrit les attentes et les repères en regard desquels le rendement est comparé.

ATTRIBUABLE

L'information sur le rendement montre pourquoi le programme a produit des résultats positifs.

ÉQUILIBRÉE

On fournit un tableau clair et représentatif du rendement, tableau qui n'induit pas le lecteur en erreur.

FIABILITÉ

FIABLE

L'information sur le rendement reflète adéquatement les faits.

Les critères décrits ci-dessus ont été élaborés spécialement pour la présente évaluation. L'Agence Parcs Canada a reconnu que ces critères conviennent à l'évaluation.

D'autres renseignements sur les critères sont disponibles sur notre site Web au

http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/meth_gde_f_10217.html



ÉVALUATION PAR LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE
de l'information sur le rendement
contenue dans le rapport sur le rendement 2008-2009 de l'Agence Parcs Canada
Au directeur général de l'Agence Parcs Canada et au ministre de l'Environnement

Objet

Comme l'exige la *Loi sur l'Agence Parcs Canada*, j'ai évalué la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence Parcs Canada pour 2008-2009 en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

Responsabilité de la direction

La responsabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport sur le rendement de l'Agence incombe à la direction.

Ma responsabilité

Ma responsabilité consiste à évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement contenue dans le rapport sur le rendement de l'Agence en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

Mon évaluation a porté exclusivement sur l'information sur le rendement contenue dans la section de son rapport sur le rendement intitulée « Analyse des activités de programmes ». Mon évaluation n'a pas porté sur les objectifs énoncés dans le plan d'entreprise ni sur l'information à laquelle renvoient les liens Web du rapport. Ma responsabilité n'implique pas que j'évalue ou que je commente le rendement même de l'Agence.

La nature de mon évaluation

Mon évaluation a consisté en un examen effectué conformément aux normes relatives aux missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Elle a consisté essentiellement en prises de renseignements, m'appuyant sur les critères d'évaluation de la justesse et de la fiabilité décrits à l'annexe.

Une évaluation fondée sur un examen fournit un niveau modéré d'assurance et n'est pas une vérification. Je n'exprime donc pas une opinion de vérification relativement à l'information sur le rendement de l'Agence.

Conclusion

Au cours de mon évaluation, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information sur le rendement de l'Agence pour 2008-2009, en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise, n'est pas, à tous égards importants, juste et fiable selon les critères décrits à l'annexe du présent rapport.

Pour la vérificatrice générale du Canada,

Sylvain Ricard, CA
Vérificateur général adjoint
Ottawa, Canada
Le 7 août 2009

DÉCLARATION DE LA DIRECTION SUR LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE L'INFORMATION SUR LE RENDUEMENT

Je présente, pour dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement 2008-2009 de l'Agence Parcs Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la partie III du budget des dépenses 2008-2009 : Rapports sur les plans et les priorités* et *Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur le résultat stratégique et sur l'architecture des activités de programme de l'Agence qui ont été approuvées par le Conseil du Trésor;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés du budget des dépenses et des Comptes publics du Canada.

Le directeur général de l'Agence Parcs Canada,



Alan Latouraille
Gatineau
Le 7 août 2009

En outre, la *Loi sur l'Agence Parcs Canada* exige que la vérificatrice générale du Canada évalue la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence. La direction a établi des systèmes et des pratiques destinés à fournir une assurance raisonnable concernant la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence. Parcs Canada améliore constamment son information financière et sur le rendement en adoptant dans certains domaines, de nouvelles mesures et en améliorant dans d'autres, la collecte des données. Certains renseignements sont fondés sur les meilleurs jugements et les meilleures estimations de la direction. Les restrictions quant à la qualité des données fournies et des plans d'amélioration proposés sont énoncées dans le présent rapport.

La haute direction de l'Agence supervise la rédaction de ce rapport et en approuve la version finale. À mon avis, l'information présentée est la meilleure information disponible actuellement, et elle brosse un portrait détaillé, équilibré et transparent du rendement de Parcs Canada pour l'exercice 2008-2009.

RAPPORTS DU BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

La vérificatrice générale a évalué les données sur le rendement de l'Agence Parcs Canada, présentées dans la Section 2 du présent rapport. Cette évaluation se limite à un niveau d'assurance d'examen et ne constitue pas une vérification. Le rapport d'évaluation par la vérificatrice générale figure avant l'information sur le rendement de l'Agence, présentée dans la Section 2.

La vérificatrice générale a vérifié les états financiers de l'Agence Parcs Canada. Ces états financiers et le rapport du vérificateur sont présentés dans la Section 4.

La vérificatrice générale n'a pas évalué ou vérifié les autres sections du présent rapport.

Crédits votés et postes législatifs

| Crédit voté ou législatif | Libelle tronqué pour le crédit voté ou législatif | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|------------------------------|--|----------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| 2008-2009 (000 \$) | | | | | |

| | | | | | |
|--------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 25 | Dépenses du programme | 455 025 | 455 025 | 537 507 | 508 884 |
| 30 | Versement au compte des nouveaux parcs et lieux historiques | 500 | 500 | 12 500 | 12 500 |
| (S) | Dépenses qui équivalaient aux recettes résultant de la poursuite des opérations en Parcs Canada | 111 000 | 111 000 | 114 236 | 114 236 |
| (S) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 44 019 | 44 019 | 48 170 | 48 170 |
| Total | | 610 544 | 610 544 | 712 413 | 683 790 |

Remarque : Les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des données. 12 millions de dollars, sur un total d'autorisations de 12,5 millions en 2008-2009, ont été transférés du crédit voté 25 au crédit voté 30 afin de couvrir les besoins additionnels en termes de coûts de capital associés à l'établissement de nouveaux parcs et de nouveaux lieux historiques nationaux.

complexe dont la réussite passe par l'établissement de relations de confiance et à long terme. Compte au nombre des défis, des intérêts conflictuels en matière d'utilisation des terres au sud du Canada et la complexité de l'environnement du nord, où le développement des ressources et le règlement des revendications territoriales des peuples autochtones sont autant de facteurs importants. Parcs Canada a poursuivi son travail en collaboration avec les peuples autochtones, avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, afin de consolider ces relations autour de l'établissement de nouveaux parcs nationaux ou de l'agrandissement des parcs existants. Des exemples de ces efforts sont abordés dans la Section 2, qui présente sous une forme plus détaillée les progrès réalisés par l'Agence.

À l'heure actuelle, le degré d'adhésion du public au mandat de l'Agence Parcs Canada est relativement élevé. Les Canadiens et les Canadiennes continuent d'afficher leur soutien,³ à un niveau littéralement inchangé depuis 2005, à l'utilisation de leurs impôts dans la conservation des lieux patrimoniaux naturels et culturels. L'appui du public est perçu comme un domaine à haut risque, sachant que son déclin entraînerait des répercussions considérables sur la capacité de Parcs Canada à continuer de protéger et de mettre en valeur ces trésors nationaux au profit des Canadiens. Face à l'évolution des caractéristiques démographiques de la population, l'Agence a mis sur pied plusieurs initiatives visant à toucher les Canadiens dans la collectivité où ils vivent et se divertissent par le biais de campagnes de communication et d'occasions d'apprentissage, tel que la campagne nationale de publicité déjà mentionnée. L'Agence a par ailleurs augmenté sa capacité dans le domaine des relations externes en renforçant à travers le pays, ses équipes dédiées à mobiliser les partenaires, les parties intéressées et le public autour de la compréhension, de l'appréciation et de l'appui des lieux patrimoniaux naturels et culturels gérés par Parcs Canada.

ans dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, budget 2009. De ce montant, 130 millions ont été alloués à l'Agence pour l'élargissement d'une section de la Transcanadienne qui traverse le parc national de Banff. En outre, 75 millions de dollars ont été dédiés à la recapitalisation des installations pour les visiteurs, sachant que celles-ci jouent un rôle crucial en matière d'attrait des visiteurs qui souhaitent prolonger leur séjour et qu'elles contribuent aux économies locales. Les 75 millions restants seront consacrés à l'amélioration de l'état des lieux historiques nationaux de Parcs Canada. Le Programme de partage des frais des lieux historiques nationaux de Parcs Canada est lui aussi un mécanisme très efficace en matière d'obtention et de prestation d'investissements d'infrastructure. Ce programme bénéficie d'un budget de 20 millions de dollars et constituera 50 pour 100 des coûts admissibles, à hauteur de 1 million de dollars, engagés pour la conservation et la mise en valeur des lieux historiques nationaux détenus par d'autres niveaux du gouvernement, par des organismes à but non lucratif et des associations autochtones caritatives.

Dans certains endroits, la biodiversité et l'habitat indigènes sont soumis à un stress considérable de la part de forces environnementales externes telles que le changement climatique, la perte de la biodiversité et l'omniprésence d'espèces exotiques/invasives dans l'écosystème élargi des parcs, qui ont tous des répercussions sur l'intégrité écologique des parcs nationaux. Afin d'atténuer ces risques, Parcs Canada a ciblé des investissements dans des initiatives prioritaires de gestion active et de restauration visant à améliorer les indicateurs écologiques et d'apporter des changements tangibles. Les exemples de ces initiatives comprennent diverses mesures de rétablissement pour les espèces en péril, la gestion active et la restauration des écosystèmes détériorés, le rétablissement des incendies et l'assainissement des sites contaminés.

L'établissement de parcs nationaux et d'autres marines nationales de conservation est un processus

Analyse des risques

Parcs Canada n'est pas le seul organisme à mettre en valeur des lieux d'intérêt historique et culturel auprès des Canadiens. Il existe un risque que l'offre de services de Parcs Canada devienne moins compétitif que les attractions culturelles ou les activités récréatives d'autres parcs, et qu'ainsi, moins de Canadiens décident de visiter ces lieux patrimoniaux protégés. Le nombre provisoire des visites, entre avril et septembre 2008, indique que la fréquentation des parcs nationaux a chuté de 9 pour 100 au cours de l'année dernière et de 19 pour 100 dans les aires marines nationales de conservation. Le nombre de visiteurs dans les lieux historiques nationaux est relativement stable, après plusieurs années de déclin.

Parcs Canada a lancé le programme de Renouvellement de l'Agence qui a pour but d'accroître la pertinence des activités de Parcs Canada auprès des Canadiens. Dotée d'un plan de mise en œuvre à multiples facettes déjà entamé, cette initiative traite directement du risque de perte d'attrait ou d'intérêt par rapport aux autres offres compétitives présentées aux Canadiens, et par ce biais, le risque associé d'une chute de la fréquentation. Les activités de renouvellement constituent une approche coordonnée et stratégique qui vise à perpétuer l'attrait et la compétitivité de l'offre de services de l'Agence au cours des prochaines décennies.

Afin d'atténuer le risque d'affaiblissement de sa position compétitive, Parcs Canada a pris des mesures, en 2008-2009, visant à offrir des services de haute qualité, notamment par la mise en œuvre de normes de service. Entre autres mesures, l'Agence a entamé un processus de certification à l'intention des guides et des interprètes et a créé des lignes directrices destinées à l'organisation de nouvelles expositions interprétives. Parcs Canada a consolidé son volet de planification des visites, un domaine qui s'était heurté à une baisse de la satisfaction chez les visiteurs, en améliorant le site Web de l'Agence et la qualité de l'information

et du service de réservation à l'échelle nationale. Parcs Canada a également élaboré une campagne de publicité nationale de six semaines, lancée au printemps 2009. L'Agence a par ailleurs accru sa capacité professionnelle dans le domaine de l'expérience des visiteurs en réalignant sa structure organisationnelle et en créant des postes spécialisés, notamment des spécialistes du développement de produit et des agents de la promotion. En outre, Parcs Canada s'est attelé à l'élaboration de son Initiative de renouvellement des lieux historiques nationaux. Cette stratégie a mobilisé le personnel de l'ensemble de l'Agence autour de l'élaboration de moyens visant à accroître la pertinence auprès des Canadiens, des lieux historiques nationaux administrés par l'Agence Parcs Canada. L'élaboration et la mise en œuvre de cette initiative se poursuivront en 2009-2010.

Le patrimoine bâti constitue une véritable mémoire des accomplissements et des événements remarquables qui émaillent l'histoire du Canada. Il est non seulement irremplaçable, mais il offre en plus aux visiteurs des expériences authentiques qui contribuent de manière fondamentale à notre marché du tourisme culturel. En 2003, la vérificatrice générale du Canada estimait que les deux tiers des ressources culturelles bâties administrées par Parcs Canada se trouvaient dans un état faible ou passable. En vue de soutenir les efforts de Parcs Canada visant à corriger les préoccupations soulevées dans le rapport de la vérificatrice générale, l'Agence a bénéficié, en 2005, de 209 millions de dollars sur cinq ans et de 75 millions de dollars par année, à la suite de la période initiale de cinq ans, destinés à l'amélioration de l'état des biens qu'elle administrait. Combinés aux 25 millions de dollars générés chaque année par les frais d'utilisation, et au budget d'immobilisations existant de 40 millions de dollars par année, les dépenses annuelles sur les biens atteindront des niveaux cibles de 140 millions de dollars par année d'ici 2010-2011.

D'autre part, en 2009, l'Agence a obtenu un financement de 280 millions de dollars sur cinq

En 2008-2009, Parcs Canada a atteint ses objectifs en procédant à la mise en œuvre complète de son nouveau comité de vérification, composé de trois membres externes, dont l'un préside le comité. À la fin de l'exercice financier, l'Agence a présenté au comité une analyse détaillée de la mise en œuvre de sa nouvelle Politique de vérification interne et a recommandé des mesures visant à corriger les lacunes encore présentes dans la mise en œuvre de la politique.

Le renforcement du régime de vérification interne aidera l'Agence à atteindre son résultat stratégique grâce à une approche systématique et disciplinée de l'évaluation et de l'amélioration de l'efficacité des processus de gouvernement, les stratégies et les pratiques de gestion du risque; et les cadres, les systèmes et les pratiques de contrôle de la gestion.

Renouvellement des ressources humaines

Parcs Canada a atteint tous ses objectifs par la mise en œuvre du Programme d'apprentissage accéléré en septembre 2008, dont l'intention était d'obtenir que 90 % des gestionnaires aient achevé leur formation d'ici le 31 mars 2011. Depuis lors, 20 % des gestionnaires répartis sur l'ensemble du pays ont participé aux programmes en matière de leadership, soutenant ainsi une culture du changement et de perfectionnement des employés.

Les nouveaux employés de Parcs Canada ont bénéficié d'activités dans le cadre de la Semaine d'orientation, qui était structurée selon les objectifs du résultat stratégique et des activités de programme de l'Agence.

Le programme continu de promotion de la diversité sur le lieu de travail et d'élaboration d'une réponse démographique fera en sorte que la main-d'œuvre de Parcs Canada reflète la mosaïque de la population canadienne. Ceci, à terme, favorisera un lien personnel et plus pertinent aux trésors naturels et historiques du Canada chez tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Gestion environnementale

En cours

Les émissions de gaz à effet de serre générées par les activités de Parcs Canada s'élevaient, en 2008-2009, à 50,9 kilotonnes. Ce qui représente une réduction de 9,6 % par rapport aux données de référence de 1998-1999 et dépasse l'objectif de réduction de 5,2 % d'ici 2010-2011.

dans de nombreuses situations, ont amélioré les offres de service. À titre d'exemple, sur certains sites, les systèmes hydrauliques à énergie solaire donnent accès à une alimentation en eau potable dans les zones éloignées, alors que les véhicules électriques constituent un moyen de transport apprécié des visiteurs en détresse. Dans certains cas, ces technologies sont incorporées dans des messages interprétatifs et peuvent se révéler des possibilités d'apprentissage uniques qui enrichissent l'expérience des visiteurs.

| Priorités de gestion | Type | Statut | Liens au résultat stratégique |
|----------------------|------|--------|-------------------------------|
|----------------------|------|--------|-------------------------------|

- veillent à l'intégrité commémorative des lieux historiques nationaux gérés ou influencés par Parcs Canada;
- veillent à l'utilisation durable des ressources écologiques des aires marines nationales de conservation; et
- veillent à ce que nombre des ressources patrimoniales naturelles et historiques les plus exclusives ne soient pas perdues et à ce que les générations d'aujourd'hui et de demain jouissent d'un réseau de lieux patrimoniaux protégés.
- assure des services municipaux visant à garantir la sûreté et la sécurité des résidents et les visiteurs.
- Le volet **Collectivités sécuritaires et sécurisées** est influencé par l'infrastructure des lotissements urbains et routes de transit, parce que cette activité :
 - veille à la disponibilité et à l'entretien des routes et des ponts provinciaux et interprovinciaux qui connectent les collectivités et traversent les parcs et les lieux historiques nationaux;
 - veille à ce que la gestion du niveau des eaux, pour une navigation commerciale et récréative efficace le long des neuf canaux et voies navigables historiques, soit conforme à la législation; et

Contribution des priorités au résultat stratégique

| Priorités des programmes | Type | Statut | Liens au résultat stratégique |
|--------------------------|------|--------|-------------------------------|
|--------------------------|------|--------|-------------------------------|

| | | | |
|--|----------|---|--|
| Créer des parcs nationaux et des aires marines nationales de conservation et des lieux historiques nationaux | En cours | Parcs Canada a atteint son objectif en matière de création de parcs nationaux et d'autres marines nationales de conservation. À cette fin, une entente a été conclue visant une importante expansion des limites de la réserve du parc national de Nahanni, dans la région du Deh Cho, et le ministre de l'Environnement a signé un protocole d'entente visant la création d'une réserve de parc national (Nááts'ı́ch'oh) dans la région désignée de Sahlu, pour compléter la protection du bassin ce qui concerne la désignation et la commémoration des lieux, des personnalités et des événements d'importance historique nationale, en particulier dans des thèmes sous-représentés. Le ministre a procédé à 44 nouvelles désignations, dont 28 étaient pour des lieux historiques nationaux. | La protection des ressources naturelles et culturelles les plus caractéristiques du Canada fait en sorte que les parcs nationaux, les lieux historiques nationaux et les aires marines nationales de conservation sont des symboles à l'échelle mondiale qui constituent l'essence même de notre nation. Mériter en valeur et préserver le patrimoine naturel et historique du Canada, et permettre au public de le découvrir et d'en jouir, est d'une importance fondamentale pour la création d'un fort sentiment d'appartenance nationale, en particulier dans l'esprit des Canadiens et des Canadiennes. |
| Conserver les parcs nationaux existants | En cours | Parcs Canada a atteint tous ses objectifs en matière d'investissement dans des projets de gestion active et de restauration visant l'amélioration de l'intégrité écologique des parcs nationaux, ainsi que dans ses ressources culturelles bâties pour l'amélioration de l'intégrité commémorative des lieux historiques nationaux. L'Agence a mis en œuvre sa stratégie de financement intégrée intitulée Agir sur le terrain, dont l'objet est de régler les problèmes d'intégrité écologique les plus urgents dans les parcs nationaux. Cette stratégie s'inspire des améliorations en matière d'intégrité écologique réalisées dans le cadre du Fonds des thèmes prioritaires en intégrité écologique qui a pris fin en 2008 et a favorisé l'injection de 22 millions de dollars sur cinq ans dans 11 projets plurianuels, touchant 12 parcs nationaux. | La protection des ressources naturelles et culturelles les plus caractéristiques du Canada fait en sorte que les parcs nationaux, les lieux historiques nationaux et les aires marines nationales de conservation sont des symboles à l'échelle mondiale qui constituent l'essence même de notre nation. Mériter en valeur et préserver le patrimoine naturel et historique du Canada, et permettre au public de le découvrir et d'en jouir, est d'une importance fondamentale pour la création d'un fort sentiment d'appartenance nationale, en particulier dans l'esprit des Canadiens et des Canadiennes. |

- Le volet **Culture et patrimoine canadiens** dynamiques est influencé par la création des lieux patrimoniaux, la conservation des ressources patrimoniales, l'appréciation et la compréhension du public, et l'expérience du visiteur, parce que ces activités :
 - créent des parcs nationaux et des aires marines nationales de conservation au Canada et désignent des personnalités, des lieux et des événements d'importance historique nationale pour le Canada, à titre de symboles à l'échelle mondiale qui constituent l'essence même de la nation;
 - créent un réseau de lieux historiques nationaux respectueux de l'importance et du patrimoine historique irremplaçable qui reflète les valeurs et l'identité du Canada;
- préservent le patrimoine naturel et historique du Canada et le mettent à la disposition des Canadiens et des Canadiennes afin qu'ils le découvrent et en jouissent; et
 - favorisent l'expression de notre fierté et encouragent les pratiques exemplaires visant à exprimer notre identité en tant que Canadiens.
- Le volet **Environnement propre et sain** est influencé par la création des lieux patrimoniaux, la conservation des ressources patrimoniales, l'appréciation et la compréhension du public, et l'expérience du visiteur, parce que ces activités :

Remarque : Pour l'exercice financier 2008-2009, le total des autorisations de Parcs Canada révélait une augmentation de 102 millions de dollars par rapport aux dépenses prévues. Cette augmentation est attribuable au fait que l'Agence a reçu la confirmation d'un financement additionnel après la préparation des dépenses prévues présentées dans son *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013*. Les éléments couverts par cette augmentation sont notamment : l'application de la loi; la lutte contre les incendies de forêt; l'évaluation, la gestion et l'assainissement des sites contaminés fédéraux; la poursuite du projet d'élargissement de la Transcanadienne et le report par l'Agence du solde de fonds de l'exercice précédent.

| 2008-2009 (000 \$) | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---------|----------|---------|-------------------------|--|
| Activité de programme | | 2007-2008 | | Dépenses | | Dépenses | |
| réelles (000 \$) | | principal des dépenses | | prévues | | Total des autorisations | |
| Dépenses | | réelles (000 \$) | | Dépenses | | Dépenses | |
| 1: Création des lieux patrimoniaux | | 19 808 | 24 897 | 24 897 | 34 775 | 33 594 | Environnement propre et sain; Culture et patrimoine canadiens dynamiques |
| 2: Conservation des ressources patrimoniales | | 201 388 | 212 566 | 212 566 | 226 841 | 216 807 | Environnement propre et sain; Culture et patrimoine canadiens dynamiques |
| 3: Appréciation et compréhension du public | | 33 287 | 26 482 | 26 482 | 41 141 | 40 121 | Environnement propre et sain; Culture et patrimoine canadiens dynamiques |
| 4: Expérience du visiteur | | 286 621 | 271 718 | 271 718 | 297 249 | 283 118 | Environnement propre et sain; Culture et patrimoine canadiens dynamiques |
| 5: Infrastructure urbaine et routes de transit | | 92 939 | 74 881 | 74 881 | 112 408 | 110 149 | Collectivités sécuritaires et sécurisées |
| Total | | 634 043 | 610 544 | 610 544 | 712 413 | 683 790 | |

Sommaire du rendement

| Ressources financières 2008-2009 (000 \$) | | | Ressources humaines 2008-2009 (Équivalents temps plein) | | |
|---|-------------------------|------------------|--|---------|-------|
| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Prévues | Réelles | Écart |
| 610 544 | 712 413 | 683 790 | 4 247 | 4 771 | 524 |

Remarque : L'augmentation du total des autorisations et des dépenses réelles, comparées aux dépenses prévues, est attribuable pour l'essentiel au fait que Parcs Canada a reçu la confirmation d'un financement additionnel après la préparation des dépenses prévues présentées dans son *Plan d'entreprise 2008-2009 à 2012-2013* et au report par l'Agence du solde de fonds de l'exercice précédent.

Résultat stratégique

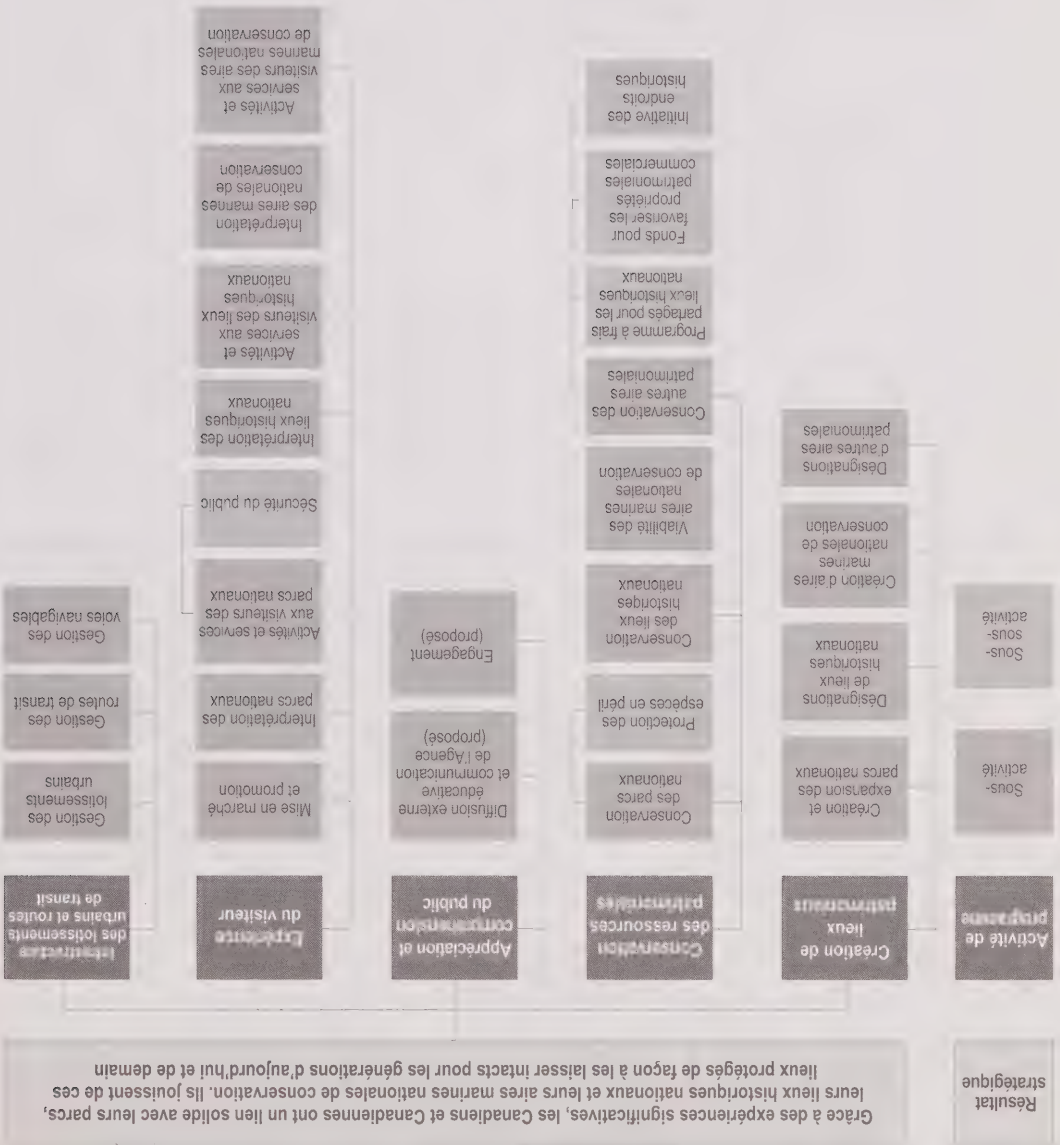
Grâce à des expériences significatives, les Canadiennes et Canadiens ont un lien solide avec leurs parcs nationaux, leurs lieux historiques nationaux et leurs aires marines nationales de conservation. Ils jouissent de ces lieux protégés de façon à les laisser intacts pour les générations d'aujourd'hui et de demain.

Indicateurs de rendement, cibles et dates prévues pour les atteindre

- Maintenir ou améliorer l'état général de l'intégrité écologique dans tous les parcs nationaux entre mars 2008 et mars 2013.
- Améliorer la moyenne générale de l'intégrité commémorative, passant de 6,0 sur 10, en mars 2008, à 6,6 sur 10 en mars 2013.
- D'ici mars 2009, établir les données de référence pour le pourcentage des Canadiennes et Canadiens disant éprouver un attachement personnel aux lieux administrés par Parcs Canada.

Les détails complets du rendement de Parcs Canada par rapport à ces indicateurs de rendement sont présentés dans la Section 2 du présent rapport.

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes



SECTION 1 : VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE PARCS CANADA

compter l'occasion unique de tisser un lien unique avec leur pays. Chaque lieu historique national dévoile sa propre histoire et favorise une meilleure compréhension du Canada dans son ensemble. Ces endroits remarquables offrent aux visiteurs la chance de s'impregner de l'histoire des hommes et des femmes qui ont contribué à façonner le Canada tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Chaque année, les lieux patrimoniaux administrés par Parcs Canada accueillent plus de 22 millions de visiteurs. L'Agence soutient 38 000 emplois directs aux Canadiens et au Canadiennes dans plus de 460 collectivités.

En plus d'administrer plus de 162 lieux historiques nationaux, Parcs Canada apporte son soutien en matière de protection de l'intégrité commémorative des lieux historiques nationaux détenus et gérés par des tiers.

Parcs Canada dirige ou coordonne des activités ayant pour objectif la conservation d'autres aspects particuliers des lieux patrimoniaux du Canada : l'Initiative des endroits historiques, les édifices fédéraux du patrimoine, les phares patrimoniaux, le Réseau des rivières du patrimoine canadien, le Programme fédéral d'archéologie et les Lieux de sépulture des premiers ministres du Canada.

Parcs Canada contribue aussi à la conservation du patrimoine mondial par son leadership et sa participation à des congrès, à des programmes, aux initiatives d'autres organisations et à des accords internationaux. C'est ainsi que l'Agence représente le gouvernement du Canada au Comité du patrimoine mondial, notamment, et était chargée de l'organisation de la réunion de ce Comité à Québec, en 2008.

Raison d'être

Au nom de la population canadienne, nous protégeons et mettons en valeur des exemples représentatifs du patrimoine naturel et culturel du Canada, et en favorisons chez le public la connaissance, l'appréciation et la jouissance, de manière à en assurer l'intégrité écologique et commémorative pour les générations d'aujourd'hui et de demain.

Vision

Les trésors historiques et naturels du Canada occuperont une place de choix au cœur de la vie des Canadiens, perpétuant ainsi un attachement profond à l'essence même du Canada.

Responsabilités

Parcs Canada est le fier gardien des parcs nationaux, des lieux historiques nationaux et des autres marines nationales de conservation et gère ces trésors nationaux pour le compte des Canadiens et des Canadiennes. Parcs Canada a pour mission de protéger et de mettre en valeur ces lieux patrimoniaux afin que les citoyens canadiens puissent les apprécier, en jouir et les léguer intacts aux générations d'aujourd'hui et de demain.

Exemples représentatifs des régions terrestres et marines du Canada, les parcs nationaux et les aires marines nationales de conservation offrent aux Canadiens et aux Canadiennes une variété d'activités récréatives et d'apprentissage, sans

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AGENCE

C'est avec fierté que je soumetts le Rapport sur le rendement de l'Agence Parcs Canada, qui fait la lumière sur nos nombreux accomplissements de l'exercice 2008-2009.



Animés de passion et de dévouement, les employés de Parcs Canada de toutes les régions du pays continuent d'aider l'Agence à atteindre de nouveaux sommets en collaborant notamment avec les peuples autochtones, avec des Canadiens et des Canadiennes engagés dans les collectivités locales, avec des partenaires, des intervenants, des groupes écologistes et des défenseurs du patrimoine enthousiastes, ainsi qu'avec d'autres niveaux du gouvernement.

Comme le souligne ce rapport, des progrès tangibles ont été réalisés sur plusieurs fronts : projets de mise en avant de l'histoire du Canada, projets de protection plus affirmée des terres et des eaux qui font du Canada un pays où il fait si bon vivre. Nous avons par ailleurs porté nos efforts et nos ressources sur la création de possibilités exceptionnelles pour les visiteurs du monde entier de

Le directeur général de l'Agence Parcs Canada,

Alan Latourville

L'honorable Jim Prentice, C.P., c.r., député



Le ministre de l'Environnement et ministre responsable de l'Agence Parcs Canada,

Grâce à 44 nouvelles désignations, dont 28 qui célèbrent la contribution des femmes, des Autochtones et des Canadiens d'origine ethnique, le réseau de lieux historiques nationaux est plus attrayant que jamais. Il offre aux visiteurs la possibilité de s'associer au patrimoine naturel et culturel du Canada et d'acquérir une compréhension plus précise de l'essence de notre identité en tant que nation.

Comme l'illustre très clairement ce rapport, le gouvernement a pris toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que les lieux naturels et historiques vénérés du Canada constituent un héritage vivant pour les générations de Canadiens et de Canadiennes de demain.

MESSAGE DU MINISTRE

L'Agence s'est engagée auprès des Canadiens et des Canadiennes à maintenir et à améliorer l'intégrité écologique dans les parcs nationaux. Pour honorer cet engagement, Parcs Canada a établi un cadre complet de mesures visant à maintenir ou à restaurer l'intégrité écologique dans les parcs nationaux, en partenariat avec les collectivités locales, les intervenants et les visiteurs des parcs du Canada. La stratégie d'investissement Agir sur le terrain, élément fondamental de ce cadre, a généré des résultats qui laissent présager un avenir heureux en matière de planification, de gestion et d'intendance conjointes, ainsi que des expériences éducatives et culturelles particulièrement enrichies pour les visiteurs de nos parcs. Un exemple de réintroduction du bison des plaines, après plus d'un siècle d'absence, dans le parc national des Prairies.

Le rapport fait par ailleurs état d'un nouveau financement dont Parcs Canada a bénéficié dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, à savoir le plan du gouvernement visant à stimuler notre économie pendant la récession qui sévit à l'échelle internationale. Ces investissements sont autant de nouvelles ressources qui vont permettre d'améliorer les installations pour les visiteurs des parcs du Canada et des lieux historiques nationaux ainsi que de mieux protéger nos lieux historiques nationaux et d'achever l'élargissement de la route Transcanadienne dans le parc national de Banff. Le réseau national d'attractions touristiques incontournables de Parcs Canada joue un rôle clé dans la vitalité économique de quelque 460 collectivités à travers le pays. En outre, les endroits exceptionnels gérés par Parcs Canada constituent les piliers de l'industrie canadienne du tourisme et représentent ce que le Canada a de mieux à offrir.

En 2008-2009, d'importants efforts ont été déployés pour consolider l'attachement des Canadiens et des Canadiennes à leurs lieux historiques nationaux.

En ma qualité de ministre responsable de l'Agence Parcs Canada, c'est avec plaisir que je présente aux Canadiens et aux Canadiennes le présent Rapport sur le rendement, dont l'objet est de leur communiquer les progrès que nous avons réalisés au cours de l'année écoulée.

2008-2009 a été une année d'accomplissements pour le gouvernement du Canada, et ce Rapport sur le rendement dépeint les succès les plus marquants de Parcs Canada, ainsi que les défis auxquels nous devons faire face dans le cadre de nos efforts visant à protéger et à mettre en valeur le patrimoine naturel et historique du Canada.

De belles réalisations sont à signaler au chapitre de la conservation et de la mise en valeur de notre patrimoine naturel et historique, de notre collaboration avec les peuples autochtones ainsi que de notre prestation de services de grande qualité aux visiteurs. Certaines de nos réalisations les plus remarquables au cours de l'année concernent l'entente atteinte au sein du gouvernement avec les Premières nations du Deh Cho, relativement à l'importante expansion des limites de la réserve du parc national de Nahanni, dans la région du Deh Cho, et la signature d'un protocole d'entente visant la création d'une réserve de parc national (Nááts'ihch'oh) dans la région désignée de Sahlu, Territoires du Nord-Ouest; la déclaration de quatre nouvelles réserves intégrales; le renouvellement du Programme de partage des frais dédié à la conservation des lieux historiques nationaux non administrés par Parcs Canada; et la protection du lieu historique national de Sahoyú et Gehdacho, le plus vaste lieu historique du Canada et le premier dont la gestion est assurée sous la forme d'une collaboration entre Parcs Canada et un groupe autochtone.



| | |
|------------------------------|----|
| RAPPORT DU VÉRIFICATEUR..... | 53 |
| NOTES..... | 69 |
| TABLE DES FIGURES | |

| | |
|---|----|
| Figure 1 : État d'avancement des projets de création et d'expansion des parcs nationaux | 27 |
| Figure 2 : Désignations ministérielles par type, en 2008-2009 | 29 |
| Figure 3 : Nombre total de désignations ministérielles des lieux, personnages et événements..... | 29 |
| Figure 4 : État d'avancement des projets de création des aires marines nationales de conservation | 30 |
| Figure 5 : Exemples de projets Agir sur le terrain..... | 33 |
| Figure 6 : Résultats des réévaluations 2008-2009 des lieux historiques nationaux ayant reçu une cote faible en 2002-2003 ou en 2003-2004 pour les éléments de l'intégrité commémorative relatifs à l'état des ressources culturelles..... | 35 |
| Figure 7 : Résultats des réévaluations 2008-2009 des lieux historiques nationaux ayant reçu une cote faible en 2002-2003 ou en 2003-2004 pour les éléments de l'intégrité commémorative relatifs aux pratiques de gestion..... | 35 |
| Figure 8 : Pourcentage de visiteurs d'accord avec l'énoncé : «Maintenant que j'ai visité ce lieu, il évoque quelque chose pour moi»..... | 42 |
| Figure 9 : Pourcentage de visiteurs satisfaits et très satisfaits de leur visite..... | 44 |

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|----|--|
| 1 | MESSAGE DU MINISTRE..... |
| 3 | MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AGENCE..... |
| 5 | SECTION 1 : VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE PARCS CANADA..... |
| 5 | Raison d'être |
| 5 | Vision |
| 3 | Responsabilités |
| 6 | Résultat stratégique et architecture des activités de programmes |
| 7 | Sommaire du rendement |
| 9 | Contribution des priorités au résultat stratégique |
| 13 | Analyse des risques..... |
| 15 | Credits votés et postes législatifs |
| 17 | RAPPORTS DU BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL |
| 19 | DÉCLARATION DE LA DIRECTION SUR LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE L'INFORMATION SUR LE RENDEMENT |
| 20 | ÉVALUATION DE L'INFORMATION SUR LE RENDEMENT PAR LE BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL..... |
| 23 | SECTION 2 : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES..... |
| 25 | Activité de programme 1 : CRÉATION DE LIEUX PATRIMONIAUX..... |
| 31 | Activité de programme 2 : CONSERVATION DES RESSOURCES PATRIMONIALES |
| 37 | Activité de programme 3 : APPRÉCIATION ET COMPRÉHENSION DU PUBLIC..... |
| 41 | Activité de programme 4 : EXPÉRIENCE DU VISITEUR..... |
| 45 | Activité de programme 5 : INFRASTRUCTURE DES LOTISSEMENTS URBAINS ET ROUTES DE TRANSIT..... |
| 49 | SECTION 3 : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES..... |
| 51 | SECTION 4 : ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS |
| 51 | RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION EN MATIÈRE D'ÉTATS FINANCIERS |

RAPPORT SUR LE RENDREMENT

*pour la période se terminant
le 31 mars 2009*

AGENCE PARCS CANADA

| | |
|---|---|
| Interpètes historiques : LHN Fort George, J. Bénard, 2004 | Animateur à cheval : LHN Homestead- Mothervell, M. Trapp, 2002 |
| Phare de Cove Head : PN Î-P-É, J. Ricou, 1995 | |

Images au bas

Montagnes recouvertes de neige, Parc national du Canada du Mont-Revelstoke (Parcs Canada)
Lacs et montagnes (Parcs Canada)
Homestead-Mothervell lieu historique national du Canada (Parcs Canada)
Forteresse-de-Louisbourg lieu historique national du Canada (Parcs Canada)
Château Frontenac lieu historique national du Canada (P. St.-Jacques, 1994)
Équilibre d'antenne, Mont-Revelstoke (P. St.-Jacques, 1994)
Vagues (Parcs Canada), André Cornélius, 1991

LA CHARTE DE
PARCS CANADA

NOTRE MANDAT

Il a un rôle de la population canadienne, nous protégeons et mettons en valeur des paysages remarquables du patrimoine naturel et culturel du Canada, et en favorisons chez le public la connaissance, l'appréciation et la jouissance, de manière à en assurer l'intégrité écologique et communautaire pour les générations d'aujourd'hui et de demain.

NOTRE VISION

Ensemble, nous veillons sur les parcs nationaux, les lieux historiques nationaux et les aires protégées nationales de conservation. Ensemble, nous accueillons des visiteurs du monde entier en leur ouvrant les portes de lieux de découverte et d'apprentissage de réflexion et de loisir. Ensemble, nous mettons sur les riches traditions de nos peuples autochtones, la vigueur de notre mosaïque culturelle et nos obligations envers la communauté internationale.

Ensemble, nous veillons sur l'héritage des lieux et des paysages qui ont façonné le Canada.

NOTRE ENGAGEMENT

Protéger, en priorité, le patrimoine naturel et culturel de ces lieux exceptionnels et en assurer l'intégrité.

Faire découvrir la beauté et la richesse de nos milieux naturels, et rappeler le courage et l'ingéniosité de ceux et celles qui ont contribué à forger le Canada.

Communiquer l'héritage inestimable que nous ont laissé nos ancêtres, dont le savoir et la passion ont inspiré le caractère et les valeurs de notre pays.

Servir les Canadiens et les Canadiennes en travaillant ensemble pour atteindre l'excellence, guidés par les valeurs de compétence, de respect et d'équité.



*pour la période se terminant
le 31 mars 2009*

RAPPORT SUR LE RENDUEMENT

AGENCE PARCS CANADA



Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) constitue un élément clé du cycle de la planification, de la surveillance, de l'évaluation et du compte rendu des résultats au Parlement et aux Canadiens. Les RMR sont au cœur de la responsabilisation et de la gestion axée sur les résultats au gouvernement.

Les ministères et organismes sont invités à préparer leur rapport d'après les principes du gouvernement du Canada pour la présentation de rapports. Ces principes sont le fondement conceptuel de la préparation des RMR et s'inscrivent dans les pratiques actuelles recommandées en matière de rapports publics.

Selon ces principes, des rapports efficaces sur le rendement fournissent un compte rendu concis, cohérent, fiable et équilibré du rendement d'une organisation en rapport avec ses plans, ses priorités et les résultats prévus. Le RMR met l'accent sur les résultats en faisant un compte rendu non seulement des activités et des extrants qui ont été réalisés, mais également des progrès accomplis pour atteindre les résultats stratégiques – les avantages durables pour les Canadiens et la société canadienne. Le rendement y est mis en contexte et est relié aux plans et aux résultats prévus (on explique les modifications pertinentes apportées), les principaux risques et défis à relever pour l'obtention des résultats y sont présentés et l'on discute des risques et des défis principaux qui ont une incidence sur le rendement de l'organisation. Un RMR efficace établit un lien solide entre les ressources et les résultats pour montrer ce que l'on a accompli au moyen d'une gestion rigoureuse des fonds publics. On y rend également compte des résultats réalisés en association avec d'autres organisations gouvernementales et non gouvernementales. En dernier lieu, le RMR est crédible et équilibré parce que le rendement déclaré y est étayé d'éléments d'information probants et impartiaux et parce qu'on y discute des leçons apprises.

Le présent RMR ainsi que celui de beaucoup d'autres organisations, est disponible dans le site Internet du Secrétariat du Conseil du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-prc-estm.asp>. Les lecteurs qui veulent obtenir une revue pangouvernementale détaillée de la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que nation peuvent consulter *Le rendement du Canada 2008-2009*, qui est structurée en fonction de quatre grands secteurs de dépenses (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales). Ce rapport est disponible à la page du (arrêté) de la planification et du rendement du site Web du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pjg-cpr/home-accueil-tra.aspx>. Le *Survot Rapports sur le rendement 2008-2009*, également disponible à la page du Carrefour, sert de document directeur pour les 92 RMR et comprend un aperçu global des dépenses réelles pour l'ensemble du gouvernement, qui est structurée en fonction des mêmes quatre grands secteurs de dépenses décrits dans le document *Le rendement du Canada*, et on y présente également des faits saillants des rapports sur le rendement des ministères et organismes.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer de façon continue l'information qu'il communique au Parlement et aux Canadiens. La rétroaction des lecteurs est importante pour assurer une amélioration constante des RMR et des autres documents relatifs au Budget et des dépenses. Pour tout commentaire ou toute question, veuillez communiquer par courriel avec la Division de la responsabilisation et des rapports au Parlement du Secrétariat du Conseil du Canada, à l'adresse prad-drp@tbs-sct.gc.ca.

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

Partie II – Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1^{er} mars ou avant.

Partie III – Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès des Éditions et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) KIA 0S5
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Téléphone : 613-941-5995

Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)

Internet : <http://publications.gc.ca>

No. de catalogue : B1314/484-2009

ISBN 978-0-660-64350-2



Parcs Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009



Patented Medicine Prices Review Board Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2009



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

- 1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(7).
- 2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the appropriation dependent departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2009.

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Telephone: 613-941-5995
Orders Only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: <http://publications.gc.ca>

Catalogue No.: BT31-4/64-2009
ISBN 978-0-660-64351-9

Foreword

The Departmental Performance Report (DPR) is a key component in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and Canadians. DPRs are at the heart of accountability and managing for results in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports according to the Government of Canada Reporting Principles. These principles form the conceptual foundation upon which DPRs are prepared, and are consistent with current recommended public reporting practices.

Based on these principles, an effective performance report provides a concise, coherent, reliable, and balanced account of an organization's performance in relation to its plans, priorities, and expected results. The DPR focuses on results by reporting not only the activities and outputs achieved, but also the progress made toward achieving strategic outcomes—the enduring benefits for Canadians and Canadian society. It sets performance in context, associates performance with plans and expected results (explaining any relevant changes), presents the key risks and challenges faced in the pursuit of results, and discusses how these risks and challenges affected organizational performance. An effective DPR has strong linkages between resources and results to show what was achieved through the sound stewardship of public funds. It also reports on results realized in partnership with other governmental and non-governmental organizations. Finally, the DPR is credible and balanced because it uses objective, evidence-based information to substantiate the performance reported and discusses lessons learned.

This DPR, along with those of many other organizations, is available on the Treasury Board of Canada Secretariat website at <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp>. Readers seeking a high-level, whole-of-government overview of the federal government's contribution to Canada's performance as a nation should refer to *Canada's Performance 2008–09*, which is structured around four broad spending areas (Economic Affairs, Social Affairs, International Affairs, and Government Affairs). *Canada's Performance 2008–09* is available on the Planning and Performance Gateway on the Secretariat's website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/home-accueil-eng.aspx>). The *Overview of Departmental Performance Reports 2008–09*, which is also found on the Planning and Performance Gateway, serves as a guide to the 92 DPRs. The DPR Overview includes both a whole-of-government view of actual spending, which is structured around the same four broad spending areas seen in *Canada's Performance*, and selected highlights from departmental and agency performance reports.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers is important to ensure that DPRs and other Estimates documents continue to be refined over time. Comments or questions can be directed to the Parliamentary Reporting and Accountability Division of the Treasury Board of Canada Secretariat by email at prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.



Recycled

Supporting responsible use
of forest resources

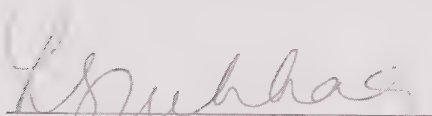
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003021
© 1996 Forest Stewardship Council



Patented Medicine Prices Review Board

2008-2009

Departmental Performance Report



The Honourable Leona Aglukkaq
Minister of Health

Table of Contents

| | |
|--|-----------|
| Chairperson’s Message | 5 |
| Section 1 — Board Overview | 7 |
| Raison d’être | 7 |
| Responsibilities | 7 |
| Strategic Outcome and Program Activity Architecture (PAA)..... | 9 |
| Performance Summary | 10 |
| Financial Resources | 10 |
| Human Resources | 10 |
| Performance Summary Table..... | 10 |
| Contribution of Priorities to Strategic Outcome..... | 12 |
| Risk Analysis..... | 14 |
| Expenditure Profile | 15 |
| Voted and Statutory Items..... | 16 |
| Section 2 — Analysis of Program Activities by Strategic Outcome | 17 |
| Strategic Outcome | 17 |
| Program Activities..... | 17 |
| Section 3 — Supplementary Information | 21 |
| Financial Highlights | 21 |
| List of Supplementary Information Tables | 22 |
| Other Items of Interest..... | 22 |

Chairperson's Message

I am pleased to present the 2008-2009 Departmental Performance Report for the Patented Medicine Prices Review Board (PMPRB).

The PMPRB is an independent, quasi-judicial body established by Parliament in 1987 under the *Patent Act*. Its mandate is two-fold: Regulatory — to ensure that prices charged by patentees for patented medicines sold in Canada are not excessive; and Reporting — to report on pharmaceutical trends of all medicines, and on R&D spending by pharmaceutical patentees. The PMPRB contributes to the broader objective of improving the health of Canadians by protecting consumers and Canadian health care from excessive patented drug prices and contributing to informed drug policy decision-making.

In 2008 there were 1,260 patented drug products under the Board's jurisdiction, including 78 new drugs reported that year.

The PMPRB's capacity to carry out its regulatory mandate is dependent on relevant and effective Excessive Price Guidelines (Guidelines) and on the ability to conduct hearings, when required.

In 2005, the Board initiated a process to review its Excessive Price Guidelines, including consulting with key stakeholders as required by the *Patent Act*. Significant progress occurred in 2008-2009, with the release of two rounds of Notice and Comment on draft revised Guidelines. The final round of consultations on the Guidelines took place in late spring of 2009. The revised Guidelines were released in June 2009, with an implementation date of January 1, 2010. Outreach educational sessions have already commenced, and an evaluation of the impact of the changes made will be undertaken on an ongoing basis.

The Board issued four Notices of Hearing in 2008, into the matters of Apotex and ratiopharm Inc., regarding failure to file, and into the prices of the medicines Apo-Salvent CFC Free and ratio-Salbutamol HFA. On March 16, 2009, the Board issued a Notice of Hearing into the matter of Amgen Canada Inc. and the price of the medicine Neulasta.

In order to enable the Board to meet the resource demands of effectively carrying out its regulatory mandate, on September 4, 2008, the PMPRB received the approval of Treasury Board for additional resources. These new resources will enable the PMPRB to effectively implement and monitor the revised Guidelines; provide educational outreach to patentees and other stakeholders; carry out ongoing price reviews and investigations within reasonable timelines; and hold timely hearings, as required.

In 2008-2009, the PMPRB continued to work with the advice of participating federal, provincial and territorial drug plans, and in collaboration with the Canadian Institute for Health Information (CIHI), to produce analyses and reports under the National Prescription Drug Utilization Information System (NPDUIS).

The PMPRB remains committed to predictability, fairness and transparency in the fulfilment of its regulatory and reporting responsibilities, to ongoing engagement of its key stakeholders, and to continual monitoring of developments within the larger pharmaceutical environment that may relate to, or impact upon, the conduct of the Board's mandate.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Brien G. Benoit', is positioned above the printed name.

Brien G. Benoit, MD
Chairman

Section 1 — Board Overview

Raison d'être

The Patented Medicine Prices Review Board (PMPRB) has a dual role:

Regulatory — To ensure that prices charged by patentees for patented medicines sold in Canada are not excessive.

Reporting — To report on pharmaceutical trends of all medicines, and on R&D spending by pharmaceutical patentees.

Responsibilities

The PMPRB is an independent, quasi-judicial body created by Parliament as a result of revisions to the *Patent Act* (Act) in 1987 (Bill C-22). The Act was further amended in 1993 (Bill C-91). The revisions were intended to balance changes within the government's overall pharmaceutical patent policy regime.

Regulatory Role

The PMPRB is responsible for regulating the prices that patentees charge for prescription and non-prescription patented drugs sold in Canada to wholesalers, hospitals, pharmacies or others, for human and veterinary use, to ensure that they are not excessive. The PMPRB regulates the price of each patented drug product (each strength of an individual, final dosage form of a patented drug). This is normally the level at which Health Canada assigns a Drug Identification Number (DIN) as part of the Notice of Compliance process.

The Federal Court of Appeal articulated the legal requirement as to when a patent will "pertain" to the medicine. In this regard, the Court established the "merest slender thread" requirement, which is wide in scope. The Board's jurisdiction is not limited to drug products for which the patent is on the active ingredient. Rather, the Board's jurisdiction also covers drugs for which the patents relate to, but are not limited to, the processes of manufacture, the delivery system, dosage form, indication/use, and/or any formulation. Patented drugs are not limited to brand name products. A number of generic companies fall under the Board's jurisdiction by virtue of being licensees, authorized to sell the same drug product as the brand company is selling, or because of their own patents (e.g. related to processing or manufacturing).

The PMPRB has no authority to regulate the prices of non-patented drugs and does not have jurisdiction over prices subsequently charged by wholesalers or retailers or over pharmacists' professional fees. Also, matters such as whether drugs are reimbursed by public drug plans, distribution channels and prescribing are outside the purview of the PMPRB.

Under the *Patented Medicines Regulations*, patentees are required to inform the PMPRB of their intention to sell a new patented drug product. Upon the sale of such a patented drug product,

patentees are required to file price and sales information for the first day's sales and, thereafter, twice a year for six month sales for each strength of each dosage form of each patented drug product sold in Canada for price review/regulation purposes, for the duration of the patent.

Although patentees are not required to obtain the PMPRB's approval of the price of a patented drug before it is sold, they are required to comply with the Act to ensure that prices of patented drug products sold in Canada are not excessive. In the event that the Board finds, after a public hearing, that a price is or was excessive in any market, it may order the patentee to reduce the price and take measures to offset any excess revenues it may have received.

Reporting Role

The PMPRB reports annually to Parliament, through the Minister of Health, on its activities, on pharmaceutical trends relating to all medicines, and on the R&D spending by pharmaceutical patentees. In addition to these reporting responsibilities, under section 90 of the Act the Minister of Health has the authority to direct the PMPRB to inquire into any matter. Under this provision, the Minister has directed the Board to undertake two initiatives: the National Prescription Drug Utilization Information System (NPDUIS), and monitoring and reporting on Non-Patented Prescription Drug Prices (NPPDP).

National Prescription Drug Utilization Information System (NPDUIS)

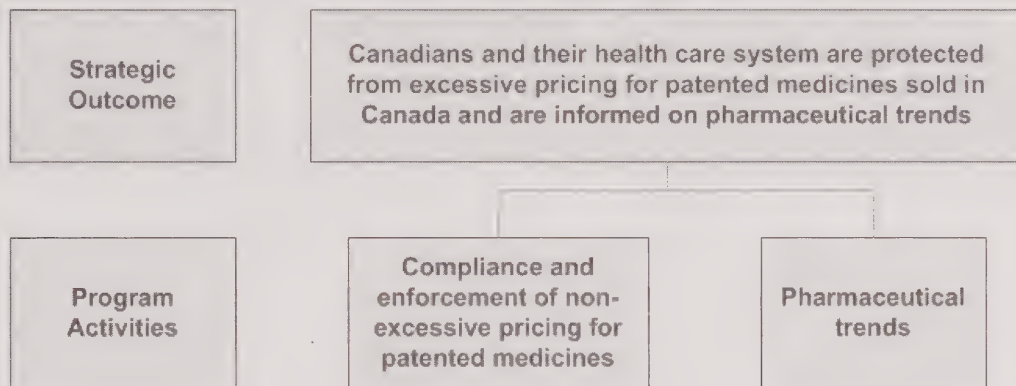
Since 2001, pursuant to an agreement by federal, provincial and territorial Ministers of Health, the PMPRB has been conducting research under the NPDUIS. The purpose of the NPDUIS is to provide critical analyses of price, utilization and cost trends so that Canada's health system has more comprehensive and accurate information on how prescription drugs are being used and on sources of cost drivers.

Non-Patented Prescription Drug Prices (NPPDP)

In 2005, the Minister of Health, on behalf of federal, provincial and territorial Ministers of Health, directed the PMPRB to monitor and report on non-patented prescription drug prices. This function is aimed at providing a centralized credible source of information on non-patented prescription drug prices. Since April 2008, NPPDP studies are conducted under the umbrella of the NPDUIS.

Strategic Outcome and Program Activity Architecture (PAA)

The PMPRB has one Strategic Outcome (SO) and two program activities (PAs) — representing its regulatory and reporting roles — which are illustrated in the following chart:



Compliance and enforcement of non-excessive pricing for patented medicines

The PMPRB is responsible for regulating the prices that patentees charge for patented drugs sold in Canada to wholesalers, hospitals, pharmacies or others, for human and veterinary use.

Through this program activity, the PMPRB reviews the prices that patentees charge for patented drugs, based on the price review factors in the *Patent Act*, to ensure that these prices are not excessive. In the event that the Board finds, following a public hearing, that a price is excessive in any market, it may order the patentee to reduce the price and take measures to offset any excess revenues it may have received as a result of excessive prices.

Pharmaceutical trends

Through this program activity, the PMPRB provides analysis of pharmaceutical price trends and research and development spending by pharmaceutical patentees. It also provides critical analyses of price, utilization and cost trends for prescription drugs, and information on non-patented prescription drug prices. The PMPRB reports on this information and on its price review and enforcement activities as they relate to excessive pricing for patented medicines, both annually to Parliament, through the Minister of Health, and through special published studies.

Performance Summary

2008–2009 Financial Resources (\$ thousands)

| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending |
|------------------|-------------------|-----------------|
| \$5,842.0 | \$11,159.6 | \$8,050.2 |

2008–2009 Human Resources (FTEs)

| Planned | Actual | Difference |
|---------|--------|------------|
| 46.0 | 49.0 | (3.0) |

On September 4, 2008, the PMPRB received the approval of Treasury Board for additional resources to enable the Board to effectively carry out its regulatory mandate. As a result, a significant portion (\$4.7M) of the total spending authority was pending until the approval of Supplementary Estimates (B) in February 2009. For most of the year, the Board's focus was primarily to ensure that critical activities related to the review of its Excessive Price Guidelines and ongoing price reviews, investigations and hearings were carried out.

With respect to FTEs, the PMPRB began anticipatory staffing of critical positions after approval of the funding submission on September 4, 2008, which did not conclude until late in the fiscal year or the next year.

Performance Summary Table

| Strategic Outcome: Canadians and their health care system are protected from excessive pricing for patented medicines sold in Canada and are informed on pharmaceutical trends. | | |
|---|--|---|
| Performance Indicators | Targets | 2008–2009 Performance |
| Canada's prices on average are in line with the seven comparator countries listed in the Regulations. | Canada's prices on average are at or below the median of international prices. | <p>In 2008, Canada's prices were on average slightly higher than the median of international prices.</p> <p>Further information is available in the PMPRB's Annual Report 2008, Figure 12, at http://www.pmprb-cepmb.gc.ca/English/View.asp?x=91&mp=68</p> |

| Program Activity | 2007-2008 Actual Spending | 2008-2009 | | | | Alignment to Government of Canada Outcomes |
|--|---------------------------|----------------|------------------|-------------------|-----------------|---|
| | | Main Estimates | Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | |
| PA 1: Compliance and enforcement of non-excessive pricing for patented medicines | \$5,706.5 | \$3,194.0 | \$3,194.0 | \$7,955.0 | \$5,263.1 | Healthy Canadians: by ensuring that prices of patented drug products are not excessive. |
| PA 2: Pharmaceutical trends | \$1,725.9 | \$2,648.0 | \$2,648.0 | \$3,204.6 | \$2,787.1 | Healthy Canadians: <ul style="list-style-type: none"> • Reporting on pharmaceutical trends and on R&D spending by pharmaceutical patentees to inform drug policy decision-making; • Providing critical analyses of price, utilization and cost trends so that Canada's health system has more comprehensive and accurate information on how prescription drugs are being used and on sources of cost pressures. |
| Total | \$7,432.4 | \$5,842.0 | \$5,842.0 | \$11,159.6 | \$8,050.2 | |

Of the total spending authorities for PA 1, \$2.2 million was provided in a Special Purpose Allotment (SPA) dedicated to expenditures on hearing costs. Of this SPA, \$1.4M lapsed in 2008-2009 due to the fact that some ongoing hearings were settled when patentees unexpectedly submitted Voluntary Compliance Undertakings (VCUs), while other matters that were anticipated to be recommended to move to a hearing were delayed as a result of further discussions with patentees. The remaining lapse (in PA 1 and PA 2) was primarily due to delays in staffing new and vacant positions.

Contribution of Priorities to Strategic Outcome

| Operational Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcome ¹ |
|--|-------------------------|--|---|
| Guidelines Review | Ongoing | Mostly met The final round of consultations was initiated in March 2009. The revised Guidelines were released on June 9, 2009. The implementation is scheduled for January 1, 2010. | The revised Guidelines provide greater transparency, fairness and predictability for patentees in setting prices for patented drug products that will not be considered excessive. The increased clarity of the Guidelines and flexibility in unique situations is expected to facilitate patentees' compliance with the Act. |
| Voluntary compliance with Guidelines encouraged | Previously committed to | Mostly met 87% of patented drugs were within the Board's Guidelines. | Pricing by patentees of patented drug products at levels that are not excessive contributes to the overall affordability of patented drugs for Canadians and the health care system. |
| Patented drug prices reviewed in a timely manner | Ongoing | Successfully met 95% of drug products first sold in 2008 were reviewed in that | Timely review of patented drug prices to ensure they are not excessive is key to protecting consumer interests. |

¹ All of the PMPRB's priorities link to the Board's one Strategic Outcome: Canadians and their health care system are protected from excessive pricing for patented medicines sold in Canada and are informed on pharmaceutical trends.

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>year for conformity with the Guidelines.</p> <p>99% of existing drug products in 2008 were also reviewed.</p> | |
|--|--|--|--|

| Management Priorities | Type | Status | Linkages to Strategic Outcome |
|---|------|--|---|
| Seek approval to increase the Board's permanent funding to reflect ongoing pressures and operational needs. | New | <p>Successfully met</p> <p>On September 4, 2008, Treasury Board gave the PMPRB authority to include \$4.7 million (excluding EBP) in Supplementary Estimates (B), and to increase reference levels in Vote 35 (Program expenditures) by \$5.6 million for 2009-2010.</p> | Supplemental funding has enabled the PMPRB to meet the resource demands of effectively carrying out its regulatory mandate to ensure that the prices of patented drugs sold in Canada are not excessive, which is in the interest of Canadians. |

Risk Analysis

The PMPRB had previously identified risks of funding shortfalls under its regulatory mandate stemming from an unprecedented number of investigations into excessive drug prices and anticipated hearings, and the need to update and modernize the Board's Excessive Price Guidelines to ensure they remain relevant and effective.

In 2008-2009, the PMPRB obtained permanent additional funding in the amount of \$4.7 million (excluding EBP). This has mitigated the risk that the PMPRB will not have sufficient resources to carry out its regulatory mandate, but it still faces challenges with respect to the staffing of new positions.

In terms of the Guidelines review, the organization was challenged by the significance of, and wide-ranging views of stakeholders on the issues being addressed. However, comprehensive, iterative consultations with all stakeholders, including the pharmaceutical industry, governments and consumers/patient interest groups and others, have resulted in revised Guidelines that are clearer, more transparent and more relevant to the modern pharmaceutical environment.

The Board released its revised Guidelines in June 2009, with an implementation date of January 1, 2010. Strategies to mitigate risks related to the operationalization of the revised Guidelines will include extensive communication with patentees, and other stakeholders, via various briefing/information sessions and presentations.

In 2008-2009, the Board's decisions and Orders faced a number of Judicial Reviews.

A Hearing Panel of the Board issued its decision and reasons in the matter of Teva Neuroscience and the new medicine Copaxone on February 25, 2008, and its Order on May 12, 2008. The Respondent filed an application for Judicial Review with the Federal Court. A hearing date has not yet been scheduled.

In a decision dated January 21, 2008, the Board ruled that it had jurisdiction over the price of Thalomid, as provided to Canadian patients under Health Canada's Special Access Programme. Celgene Corporation filed an application for Judicial Review arguing that the Board does not have any jurisdiction over the pricing of Thalomid. The Federal Court issued a decision on March 17, 2009 dismissing the Board's decision. The Attorney General of Canada has filed a Notice of Appeal with the Federal Court of Appeal. The matter has not yet been scheduled for hearing.

Following the Board's release of a Communiqué in August 2008, dealing with the mandatory reporting of benefits as per the *Patented Medicines Regulations*, Rx&D *et al* and Pfizer Canada Inc. commenced Judicial Reviews. The Federal Court heard these matters in June 2009 and issued a decision on July 10, 2009, overturning the Board's requirement that patentees include third party payments in the calculation of net average prices. A decision by the Attorney General of Canada on whether to appeal the matter is pending.

Patentees have the legal right to file Judicial Reviews of the Board's decisions, so this is an ongoing risk. However, as a result of Federal Court decisions, matters pertaining to the Board's

interpretation of its statutory mandate are being reviewed and clarified, which ultimately assists both the Board and patentees.

Expenditure Profile

In recognition of increasing workload pressures, the PMPRB was provided program integrity funding in both 2006-2007 and 2007-2008.

In anticipation of the sunseting of the temporary program integrity funding at the end of March 2008, the PMPRB prepared a business case which identified ongoing pressures and resource needs. In September 2008, Treasury Board gave the PMPRB the authority to include an item in the Supplementary Estimates (B) in the amount of \$4.7 million (excluding EBP) (in addition to the core A-base of \$5.8 million), to enable the PMPRB to meet its workload pressures and continue ongoing initiatives related to the delivery of its mandate.

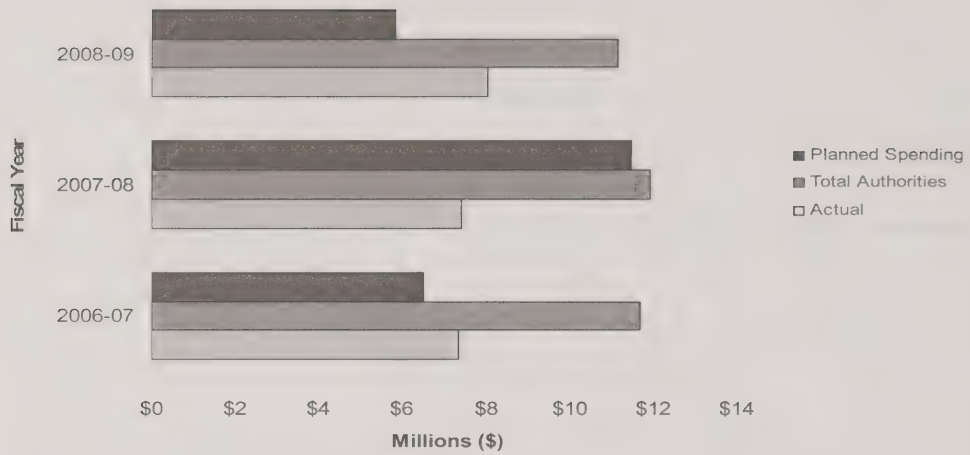
As part of these increased resources, authority was given to increase the Special Purpose Allotment (SPA) to conduct Public Hearings, in Vote 35 (Program expenditures) by \$1.9 million in 2008-2009. The SPA can only be used to cover the costs of public hearings.

In 2008-2009, the PMPRB is reporting expenditures of \$8.1 million.

Overall, the PMPRB lapsed \$1.4 million from the Special Purpose Allotment, primarily because some ongoing hearings unexpectedly ended when the patentee submitted a Voluntary Compliance Undertaking to reduce the drug product's price and offset excess revenue, and other matters that were expected to be referred to the Chairperson to issue a Notice of Hearing were delayed. It is difficult for the PMPRB to accurately predict these hearing costs from year to year, given the uncertainty in the number of hearings that will take place and the fact that costs vary for different hearing phases (e.g. the pre-hearing phase is less costly than the hearing on the merits which may involve numerous witnesses).

Another major source of the budget lapse was the uncertain timing of the receipt of incremental resources and the ongoing challenge of small agencies like the PMPRB in attracting and retaining human resources.

Spending Trends



Voted and Statutory Items (\$ thousands)

| Vote # or Statutory Item (S) | Truncated Vote or Statutory Wording | 2006-2007 Actual Spending | 2007-2008 Actual Spending | 2008-2009 Main Estimates | 2008-2009 Actual Spending |
|------------------------------|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 35 | Program expenditures | \$6,742.5 | \$6,722.5 | \$5,211.0 | \$7,385.9 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | \$622.8 | \$709.9 | \$631.0 | \$664.3 |
| Total PMPRB | | \$7,365.3 | \$7,432.4 | \$5,742.0 | \$8,050.2 |

The increase in expenditures between the 2007–2008 and 2008–2009 reporting periods relates in large part to a one-time major retrofit of the PMPRB facilities and significant enhancements to the mission-critical PMPRB database, both of which were provided for in the supplemental funding provided through Supplementary Estimates (B). These increases were partially offset by vacancies in several existing and new positions.

Section 2 — Analysis of Program Activities by Strategic Outcome

Strategic Outcome

The Patented Medicine Prices Review Board (PMPRB) has one strategic outcome: Canadians and their health care system are protected from excessive pricing for patented medicines sold in Canada and are informed on pharmaceutical trends.

The performance indicator for the strategic outcome is: Canada's prices on average are in line with the seven comparator countries listed in the Regulations.

The target for the strategic outcome is: Canada's prices on average are at or below the median of international prices.

The strategic outcome is supported by two Program Activities:

1. Compliance and enforcement of non-excessive prices for patented medicines;
2. Pharmaceutical trends.

Program Activities

| Program Activity 1: Compliance and enforcement of non-excessive pricing for patented medicines | | | | | |
|--|-------------------|-----------------|----------------------------------|--------|------------|
| 2008-2009 Financial Resources (\$ thousands) | | | 2008-2009 Human Resources (FTEs) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$3,194.0 | \$7,955.0 | \$5,263.1 | 25.5 | 33.0 | (7.5) |

| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status | Performance Summary |
|--|---|--|--------------------|--|
| Prices charged by patentees for patented medicines in Canada are not excessive according to the factors of the <i>Patent Act</i> . | Percentage of patented medicines that are within the Guidelines | 95% of patented medicines are within Guidelines. | Mostly met | 87% of all patented drugs under the Board's jurisdiction had prices that were within the Guidelines. |

Benefits for Canadians

Ensuring that the average net prices of patented drugs sold in Canada are not excessive contributes to the protection of the interests of Canadians and the Canadian health care system.

Performance Analysis

In 2008, Board Staff completed the review of the prices of 99% of patented drug products sold in Canada to determine conformity with the Board's Excessive Price Guidelines. Of the 1,260 patented drug products under the Board's jurisdiction, the prices of 87% were not excessive, 10% were under investigation, 2% were before a Board hearing, and 1% were under review. The overall level of compliance with the Board's Guidelines has been declining in recent years (down from 95% in 2003 and 2004). As a result, the number of price investigations and hearings has risen. For example, between January 1, 2008 and March 31, 2009, the PMPRB issued five Notices of Hearing. In the same period, nine Voluntary Compliance Undertakings (VCU)² were approved, two of which involved drug products that had been the subject of a Notice of Hearing.

Given that the Board's Excessive Price Guidelines are the main tool to communicate the Board's interpretation of the appropriate approach and methodology to give effect to its statutory mandate, the exercise to review the Guidelines has been critical. Following extensive and iterative input from all key stakeholders and detailed deliberations by the Board, the revised Guidelines (released in June 2009, to be implemented on January 1, 2010) provide more clarity and transparency on the review process and create the potential for flexibility in unique situations likely to arise in today's pharmaceutical environment. The PMPRB will undertake an evaluation of the application and impact of the changes made to the Guidelines. It is hoped that, in the longer term, patentees will increase their compliance with the Guidelines.

Lessons Learned

Patentees' willingness and ability to comply with the Board's Excessive Price Guidelines are influenced by the larger pharmaceutical and industrial environment. The PMPRB noted, as part of its Guidelines review, that there have been fewer breakthrough/blockbuster new drugs in recent years, with instead an increasing trend toward incremental innovation that may not increase efficacy but may provide other benefits. There has also been a trend toward more globalization in drug pricing. Many of these recent developments were the subject of extensive discussion and stakeholder input as part of the Guidelines review. The Board believes that the revised Guidelines are more appropriate in that they recognize some of these recent trends but also anticipate a range of drug product pricing situations.

² A Voluntary Compliance Undertaking (VCU) is a written undertaking by a patentee to adjust the price of a patented drug product to conform to the Excessive Price Guidelines (Guidelines) and to offset excess revenues.

| Program Activity 2: Pharmaceutical trends | | | | | |
|---|--------------------------|------------------------|---------------------------------------|---------------|-------------------|
| 2008-09 Financial Resources (\$ thousands) | | | 2008-09 Human Resources (FTEs) | | |
| Planned Spending | Total Authorities | Actual Spending | Planned | Actual | Difference |
| \$2,648.0 | \$3,204.6 | \$2,787.1 | 20.5 | 16.0 | 4.5 |

| Expected Results | Performance Indicators | Targets | Performance Status* | Performance Summary |
|--|---|--|----------------------------|---|
| Stakeholders are more aware of pharmaceutical trends and cost drivers. | Number of requests for PMPRB publications | 5% increase in requests over previous year | Mostly Met | The number of requests for PMPRB publications has remained relatively stable over the last few years. |
| | Number of events where the PMPRB participates | 10 events per year | Met All | The PMPRB participated in 14 external events. |

Benefits for Canadians

The PMPRB's critical analysis of price, utilization and cost trends, under the National Prescription Drug Utilization Information System (NPDUIS), is primarily directed toward assisting participating public drug plan managers (all jurisdictions participate except Quebec) in anticipating and managing drug costs and in designing their drug plan policies. With the PMPRB providing a centralized, credible analytical capacity, individual plan managers can benefit from high quality studies while at the same time minimizing the duplication of work across jurisdictions.

Performance Analysis

The number of requests for PMPRB publications has remained relatively stable over the last few years. However, the PMPRB has focused its efforts on increasing the visibility of its Web site, where all of its publications are posted, and on subscriptions to its E-Bulletin. Also, in the context of the Board's review of its Excessive Price Guidelines, more regular exchanges with all

stakeholder sectors/groups has increased the visibility and public awareness of the PMPRB itself, which has impacted activities on the Web site.

In 2008-2009, the PMPRB participated in 14 external events. In addition to presenting at two international conferences, the PMPRB addressed a variety of audiences, including patentees, provinces and territories, third party payers, patient advocacy groups and foreign delegations, to name a few.

Lessons Learned

Clearly, with the exception of the PMPRB's Annual Report, stakeholders are increasingly choosing to access the Board's Web site to get the information they need. As a result, requests for actual publications are expected to remain stable or even decrease in the coming years. The PMPRB will revisit the appropriateness and usefulness of the Performance Indicators and Targets for the Expected Result under this Program Activity.

Section 3 — Supplementary Information

Financial Highlights

The Patented Medicine Prices Review Board (PMPRB) entered the 2008-2009 facing some financial uncertainties, given the end of its temporary funding, while at the same time the pressures on its ability to fully discharge its mandate were significant. The Board was successful in obtaining approval for increased permanent funding commensurate with its projected workload pressures. Also, the timing of the funding approval required the Board to give primary attention to critical activities such as the continuation of the Guidelines review and the conduct of the price review, investigations and hearings. At the same time, the PMPRB was able to begin important work to enhance its mission- critical database and plan for a retrofit of its facilities to accommodate new FTEs.

The financial highlights presented within this Department Performance Report are intended to serve as a general overview of the PMPRB's financial position and operations. The Board's financial statements can be found on the Board's Web site at <http://www.pmprb-cepmb.gc.ca>.

(\$ thousands)

| Condensed Statement of Financial Position | | | |
|--|----------|------------------|------------------|
| At End of Year (March 31, 2009) | % Change | 2009 | 2008 |
| ASSETS | | | |
| Total Assets | (98.9%) | \$10.4 | \$971.3 |
| LIABILITIES | | | |
| Total Liabilities | 29.2% | \$2,068.9 | \$1,601.1 |
| EQUITY | | | |
| Total Equity | 226.8% | \$2,058.5 | \$629.8 |
| TOTAL | (98.9%) | \$10.4 | \$971.3 |

(\$ thousands)

| Condensed Statement of Operations | | | |
|--|----------|---------------------|--------------------|
| At End of Year (March 31, 2009) | % Change | 2009 | 2008 |
| EXPENSES | | | |
| Total Expenses | 11.3% | \$9,257.7 | \$8,316.1 |
| REVENUES | | | |
| Total Revenues | 134.3% | \$24,760.0 | \$10,566.6 |
| NET COST OF OPERATIONS | 588.8% | (\$15,502.3) | (\$2,250.5) |

List of Supplementary Information Tables

The following tables are located on the Treasury Board Secretariat Web site at <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-eng.asp>

- Table 1: Sources of Non-Respendable Revenue
- Table 9: Green Procurement

Other Items of Interest

PMPRB Annual Report 2008 (<http://www.pmprb-cepmb.gc.ca/English/View.asp?x=91&mp=68>)

Quarterly NEWSletter (<http://www.pmprb-cepmb.gc.ca/english/View.asp?x=287&mp=68>)

Patentee's Guide to Reporting (<http://www.pmprb-cepmb.gc.ca/english.view.asp?x=146>)

Compendium of Guidelines, Policies and Procedures (March 2008)

(<http://www.pmprb-cepmb.gc.ca/english/view.asp?x=1034>)

Compendium of Policies, Guidelines and Procedures, June 2009 (implementation January 1, 2010) <http://www.pmprb-cepmb.gc.ca/english/View.asp?x=1206&mp=808>

Patent Act (<http://laws.justice.gc.ca/en/P-4/index.html>)

Patented Medicines Regulations (<http://laws.justice.gc.ca/en/P-4/SOR-94-688/index.html>)

Liste des tableaux supplémentaires

Vous trouverez les tableaux suivants sur le site Web du Conseil du Trésor du Canada au <http://www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-tra.asp>.

- Tableau 1 : Sources des revenus non disponibles
- Tableau 9 : Achats écologiques

Autres publications d'intérêt

Rapport annuel 2008 du CEPMB

(<http://www.pmptrb-cepmc.gc.ca/francais/View.asp?x=91&mp=68>)

La Nouvelle (<http://www.pmptrb-cepmc.gc.ca/francais/View.asp?x=287&mp=68>)

Guide du breveté (<http://www.pmptrb-cepmc.gc.ca/francais/View.asp?x=146>)

Compendium des Lignes directrices, politiques et procédures (mars 2008) (<http://www.pmptrb-cepmc.gc.ca/francais/View.asp?x=1034>)

Compendium des politiques, des Lignes directrices et des procédures, juin 2009 (en vigueur le 1^{er} janvier 2010) <http://www.pmptrb-cepmc.gc.ca/francais/View.asp?x=1206&mp=808>

Loi sur les brevets (<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/P-4>)

Règlement sur les médicaments brevétés (<http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cr/DORS-94-688>)

Section 3 — Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Le Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés (CEPMB) a connu ses moments d'incertitude financière en 2008-2009 alors que son financement temporaire arrivait à échéance et qu'il était soumis à des pressions importantes quant à sa capacité de bien s'acquitter de son mandat. Le Conseil a réussi à obtenir un financement permanent qui tient compte des pressions à la hausse exercées sur sa charge de travail. De plus, en raison des délais d'attente avant l'approbation du financement demandé, le Conseil a dû concentrer ses ressources sur ses activités les plus importantes telles que la révision de ses Lignes directrices sur les prix excessifs, les examens du prix des médicaments brevetés, les enquêtes et les audiences du Conseil. Parallèlement, le CEPMB a pu investir dans l'amélioration de sa base de données, nécessaire à l'exécution de son mandat, et planifier les rénovations de ses bureaux afin d'aménager des espaces de travail pour les nouveaux ETP.

Les principales données financières présentées dans ce rapport ministériel sur le rendement fournissent un aperçu général de la situation financière du CEPMB et de ses activités. Vous trouverez les états financiers du Conseil dans notre site Web (<http://www.pmprb-ccpmh.gc.ca>).

(en milliers de dollars)

| Bilan financier résumé | | Pour la période terminée le 31 mars 2009 | |
|----------------------------|----------|--|------------|
| Écart en pourcentage | | 2009 | |
| 2008 | | | |
| ACTIF | | | |
| Total de l'actif | (98,9 %) | 10,4 \$ | 971,3 \$ |
| PASSIF | | | |
| Total du passif | 29,2 % | 2 068,9 \$ | 1 601,1 \$ |
| Capitaux propres | 226,8 % | 2 058,5 \$ | 629,8 \$ |
| Total des capitaux propres | (98,9 %) | 10,4 \$ | 971,3 \$ |
| TOTAL | | | |

(en milliers de dollars)

| État des résultats résumé | | Pour la période terminée le 31 mars 2009 | |
|---------------------------|---------|--|--------------|
| Écart en pourcentage | | 2009 | |
| 2008 | | | |
| DEPENSES | | | |
| Total des dépenses | 11,3 % | 9 257,7 \$ | 8 316,1 \$ |
| REVENUS | | | |
| Total des revenus | 134,3 % | 24 760,0 \$ | 10 566,6 \$ |
| CÔÛT DE FONCTIONNEMENT | 588,8 % | (15 502,3 \$) | (2 250,5 \$) |

Avantages pour les Canadiens

Les analyses que le CEPMB fait au titre du Système national d'information sur les médicaments prescrits (SNIMP) des tendances de prix des produits médicamenteux d'ordonnance, de l'utilisation faite de ces médicaments et de leurs coûts aident essentiellement les gestionnaires des régimes publics d'assurance-médicaments (à l'exception du Québec, toutes les provinces et tous les territoires participent au SNIMP) à prévoir et à gérer les coûts en médicaments et à établir leurs politiques. Ainsi, les gestionnaires des différents régimes d'assurance-médicaments peuvent profiter de l'excellente capacité d'analyse du CEPMB et de ses rapports de grande qualité tout en évitant un doublement du travail dans un cas où ces études devraient être faites par chaque régime.

Analyse du rendement

Depuis quelques années, le nombre de demandes de publication est relativement stable. Toutefois, le CEPMB s'est attaché à améliorer la visibilité de son site Web dans lequel il affiche toutes ses publications. Il distribue également un bulletin d'information par voie électronique à ses abonnés. De plus, dans le contexte de son initiative de révision de ses Lignes directrices sur les prix excessifs, les échanges réguliers avec les différents secteurs/groupes d'intervenants ont contribué à améliorer la visibilité du CEPMB, ce qui a donné lieu à une plus grande fréquentation du site.

Leçons apprises

De toute évidence, exclusion faite du rapport annuel du CEPMB, nos intervenants ont de plus en plus tendance à consulter notre site Web pour obtenir les renseignements qu'ils cherchent. Nous nous attendons donc à ce que le nombre de demandes de publications-papier demeure stable, sinon diminue au cours des prochaines années. En conséquence, pour la rubrique « Résultats escomptés » de la présente Activité du programme, le CEPMB réévaluera la pertinence et l'utilité des indicateurs de rendement et des objectifs.

| Activité de programme 2 : Tendances relatives aux produits pharmaceutiques | | | | | |
|--|---------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Ressources financières 2008-2009 (milliers de dollars) | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | |
| Dépenses | prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Ressources prévues | Ressources réelles |
| 2 648,0 \$ | | 3 204,6 \$ | 2 787,1 \$ | 20,5 | 16,0 |
| | | | | | 4,5 |
| Écart | | | | | |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | État du rendement | Sommaire du rendement |
|--|--|---|--------------------------|--|
| Les intervenants sont mieux informés des tendances des prix des produits pharmaceutiques et des facteurs à l'origine de l'augmentation des coûts en médicaments. | Nombre de demandes de publications reçues | Par rapport à l'exercice précédent, augmentation de 5 % du nombre de demandes de publications | Satisfait à presque tous | Un engagement de conformité volontaire est un engagement écrit par lequel le breveté s'engage à réduire le prix de son médicament pour le rendre conforme aux lignes directrices sur les prix excessifs et à rembourser les recettes excessives qu'il a tirées de la vente de son médicament à un prix excessif. |
| | Nombre d'activités auxquelles participe le CEPMB | 10 activités par année | Satisfait à tous | En 2008-2009, le CEPMB a participé à 14 activités organisées à l'externe. |

nombre d'audiences du Conseil. Par exemple, entre le 1^{er} janvier 2008 et le 31 mars 2009, le CFPMB a émis cinq Avis d'audience. Au cours de la même période, il a approuvé neuf engagements de conformité volontaire⁷ dont deux se rapportaient à des produits médicamenteux visés par un Avis d'audience.

Étant donné que c'est essentiellement par le truchement des Lignes directrices du Conseil sur les prix excessifs que sont communiquées aux brevets les interprétations du Conseil quant à l'approche et à la méthodologie qu'il suit pour bien s'acquitter de son mandat, le processus de révision des Lignes directrices prend tout son sens. Suite à de vastes consultations auprès des principaux intervenants et d'amples séances de travail du Conseil, les Lignes directrices révisées (publiées en juin 2009, mais dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} janvier 2010) rendent le processus d'examen des prix plus clair et plus transparent. Elles autorisent également une plus grande souplesse pour des situations d'exception qui pourraient se produire dans l'environnement pharmaceutique que nous connaissons. Le CFPMB effectuera l'évaluation de l'application et de l'incidence des changements apportés à ses Lignes directrices. Le Conseil espère que les Lignes directrices révisées aideront les brevets à mieux se conformer à ses Lignes directrices.

Leçons apprises

La volonté et la capacité des brevets de se conformer aux Lignes directrices du Conseil sur les prix excessifs subissent l'influence de l'environnement pharmaceutique et industriel dans son ensemble. Dans le cours de son processus de révision de ses Lignes directrices, le CFPMB a fait valoir qu'un moins grand nombre de médicaments vedettes ou constituant une découverte ont été lancés sur le marché au cours des dernières années. Par ailleurs, le marché a enregistré une augmentation du nombre de médicaments existants améliorés qui, sans nécessairement être plus efficaces, offrent d'autres bienfaits thérapeutiques. Une tendance se dessine également vers une plus grande uniformisation des prix à l'échelle du monde. Ces récentes tendances ont été soulignées dans le cours du processus de révision des Lignes directrices et ont d'ailleurs suscité des points de vue intéressants de la part des intervenants. Le Conseil estime que les Lignes directrices révisées sont plus pertinentes que les anciennes en ce sens qu'elles reconnaissent l'influence de certaines de ces tendances, mais également qu'elles prévoient divers scénarios de prix des médicaments.

⁷ Un engagement de conformité volontaire est un engagement écrit dans lequel le breveté s'engage à réduire le prix de son produit médicamenteux breveté pour le rendre conforme aux Lignes directrices sur les prix excessifs et à rembourser les recettes excessives qu'il a tirées de la vente de son médicament à un prix excessif.

Activités de programme

| Activité de programme 1 : Conformité et pratique de prix non excessifs pour les médicaments brevetés | | | | | |
|--|----------------------------------|------------------|-------------------------------------|--------------------|-------|
| Ressources financières 2008-2009 (milliers de dollars) | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | |
| Dépenses | Total des dépenses autorisations | Dépenses réelles | Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
| 3 194,0 \$ | 7 955,0 \$ | 5 263,1 \$ | 25,5 | 33,0 | (7,5) |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | État du rendement | Sommaire du rendement |
|--|---|--|--|--|
| <p>Selon les facteurs mentionnés dans la <i>Loi sur les brevets</i>, les prix auxquels les brevets vendent leurs médicaments brevetés au Canada ne sont pas excessifs.</p> | <p>Pourcentage des médicaments brevetés qui sont jugés conformes aux Lignes directrices</p> | <p>Les prix de 95 % des médicaments brevetés sont jugés conformes aux Lignes directrices</p> | <p>Satisfait à presque toutes les attentes</p> | <p>Les prix de 87 % de tous les médicaments brevetés assujettis à la compétence du Conseil ont été jugés conformes aux Lignes directrices.</p> |

Avantages pour les Canadiens

Le CEPMB veille à ce que les produits médicamenteux brevetés ne soient pas vendus au Canada à des prix excessifs, contribuant ainsi à la protection des intérêts des consommateurs canadiens et du régime canadien de soins de santé.

Analyse du rendement

En 2008, le personnel du Conseil a complété l'examen des prix de 99 % de tous les produits médicamenteux brevetés vendus au Canada afin de s'assurer qu'ils se situent dans les limites autorisées par les Lignes directrices du Conseil. Les prix de 87 % des 1 260 produits médicamenteux brevetés assujettis à la compétence du Conseil ont été jugés non excessifs. Par ailleurs, les prix de 10 % de ces produits ont justifié une enquête et de 2 %, une audience du Conseil. Les prix de 1 % des produits étaient encore sous examen. Le CEPMB a observé depuis quelques années un recul au niveau du taux général de conformité des prix des produits médicamenteux brevetés (88 % en 2008 par rapport à 95 % en 2003 et en 2004), ce qui explique l'augmentation du nombre d'enquêtes sur les prix des produits médicamenteux brevetés et du

Section 2 — Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

Le Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés (CEPMB) compte un seul résultat stratégique : Les médicaments brevetés ne peuvent être vendus au Canada à des prix excessifs, afin de protéger les intérêts de la population canadienne et leur régime de soins de santé. La population canadienne est également tenue informée des tendances de l'industrie pharmaceutique.

L'indicateur de performance de ce résultat stratégique est le suivant : Au Canada les prix des médicaments brevetés se situent dans la fourchette de leurs prix de vente dans les sept pays de comparaison nommés dans le Règlement.

L'objectif de ce résultat stratégique est formulé comme suit : Au Canada, les prix des médicaments brevetés se situent au niveau de la médiane de leurs prix dans les différents pays de comparaison ou sous celle-ci.

Le résultat stratégique repose sur les deux activités de programme suivantes :

1. Conformité et pratique de prix non excessifs pour les médicaments brevetés
2. Tendances relatives aux produits pharmaceutiques

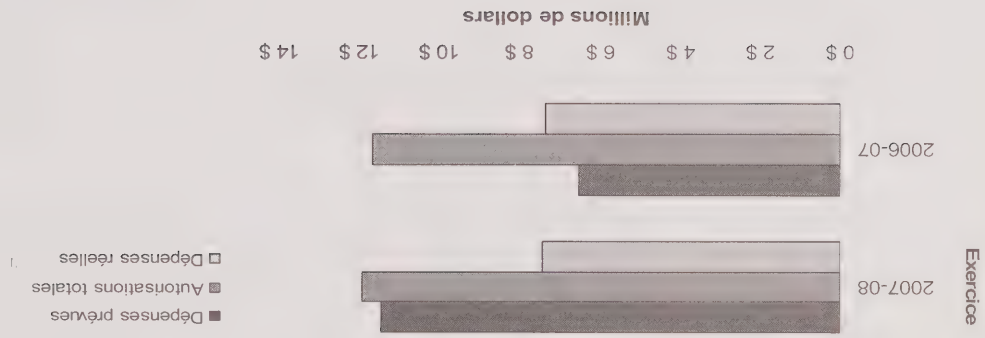
Postes votés et postes législatifs (en milliers de dollars)

| Poste voté ou législatif (L) | Libellé tronqué du poste voté ou législatif | 2006-2007 Dépenses réelles | 2007-2008 Dépenses réelles | 2008-2009 Budget principal des dépenses | 2008-2009 Dépenses réelles |
|------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|
| 35 | Dépenses du Programme | 6 742,5 \$ | 6 722,5 \$ | 5 211,0 \$ | 7 385,9 \$ |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 622,8 \$ | 709,9 \$ | 631,0 \$ | 664,3 \$ |
| Total pour le CEPMB | | 7 365,3 \$ | 7 432,4 \$ | 5 742,0 \$ | 8 050,2 \$ |

L'augmentation des dépenses de l'exercice 2008-2009 par rapport à l'exercice 2007-2008 est essentiellement attribuable à d'importants travaux de rénovation effectués dans les bureaux du CEPMB ainsi qu'à des améliorations majeures de la base de données, modifications impératives à l'exécution du mandat. Ces deux projets ont été financés avec les crédits supplémentaires obtenus dans le Budget supplémentaire des dépenses (B). Ces augmentations ont été partiellement compensées par des économies réalisées en raison de postes nouveaux et existants non comblés.

L'incertitude du moment où les crédits supplémentaires allaient être reçus explique également dans une certaine mesure pourquoi les crédits n'ont pas été pleinement utilisés. Cette incertitude a contribué au défi qui se pose à de petits organismes comme le CEPMB en ce qui touche le recrutement des ressources humaines et la conservation de l'effectif.

Tendances au chapitre des dépenses



du *Règlement sur les médicaments brevetés*, Rx&D et al et Pfizer Canada Inc. ont déposé des requêtes en révision judiciaire. La Cour fédérale a entendu ces requêtes en juin 2009 et a rendu sa décision le 10 juillet suivant dans laquelle elle annulait l'obligation imposée aux brevets de tenir compte des avantages consentis à des tiers dans le calcul des prix moyens nets de leurs médicaments. Le procureur général du Canada n'a pas encore communiqué son intention d'interjeter ou non appel de cette décision.

La Loi permet aux brevets de demander que les décisions du Conseil fassent l'objet de révisions judiciaires, ce qui représente un risque continu pour le Conseil. Toutefois, par suite des décisions de la Cour fédérale, les affaires concernant l'interprétation que fait le Conseil du mandat dont l'investit la Loi se trouvent révisées et clarifiées, en bout de ligne pour le plus grand bénéfice du Conseil et des brevets.

Profil des dépenses

Considérant les pressions de plus en plus grandes qui s'exercent sur sa charge de travail, le CEPMB a obtenu pour les exercices 2006-2007 et 2007-2008 des crédits pour l'intégrité de son programme.

En prévision de l'échéance de ce financement temporaire à la fin du mois de mars 2008, le CEPMB a préparé une demande de financement motivée dans laquelle il faisait état des pressions toujours plus grandes exercées sur sa charge de travail et ses besoins en ressources. En septembre 2008, le Conseil du Trésor a donné au CEPMB l'autorisation d'inclure dans son Budget supplémentaire des dépenses (B) un poste de 4,7 millions de dollars (excluant le régime d'avantages sociaux des employés) (en plus des 5,8 millions de dollars consentis au titre des services votés), afin de lui permettre de faire face à sa charge de travail et de poursuivre ses activités aux fins de l'exercice de son mandat.

Le CEPMB a également été autorisé à majorer de 1,9 million de dollars son affectation à but spécial de 2008-2009 pour le financement des audiences publiques et ce, au titre du crédit 35 (Dépenses du programme). Cette affectation à but spécial ne pouvait être utilisée que pour couvrir les coûts des audiences publiques.

En 2008-2009, le CEPMB a déclaré des dépenses totalisant 8,1 millions de dollars.

Le CEPMB n'a pas réussi à utiliser 1,4 million de dollars de son affectation à but spécial qui lui a été consentie du fait que certaines audiences ont, contre toute attente, pris fin après présentation d'un engagement de conformité volontaire en vertu desquels les différents brevets se sont engagés à réduire le prix de leur produit médicamenteux et à rembourser les recettes excessives tirées de la vente à un prix excessif. De même, d'autres affaires qui auraient probablement fait l'objet d'un Avis d'audience ont été reportées. Il est difficile prévoir avec justesse les coûts des audiences pour l'année du fait qu'il est impossible de déterminer à l'avance le nombre d'affaires qui justifieront la tenue d'une audience et que les coûts d'audiences varient d'étape en étape (par ex. les coûts associés à la conférence préparatoire sont moins élevés que ceux des audiences sur le fond pour lesquelles différents témoins sont appelés à la barre).

Analyse des risques

Le CEPMB a déjà fait état des risques d'un sous-financement de ses activités de réglementation advenant un nombre record d'enquêtes et d'audiences sur les prix excessifs des médicaments et du besoin de mettre à jour et de moderniser ses Lignes directrices sur les prix excessifs afin qu'elles soient encore pertinentes et efficaces.

En 2008-2009, le CEPMB a obtenu une majoration permanente de son financement à la hauteur de 4,7 millions de dollars (excluant le régime d'avantages sociaux des employés). Ces crédits supplémentaires ont réduit le risque que le CEPMB manque des ressources requises pour lui permettre de bien s'acquitter de son mandat de réglementation, mais actuellement c'est au niveau de la dotation des nouveaux postes que le CEPMB connaît certaines difficultés.

En ce qui a trait à la révision des Lignes directrices, son organisation s'est révélée un défi de taille en raison du nombre et de la diversité des points de vue exprimés par les différents intervenants sur les questions soumises à la consultation. Cependant, grâce aux vastes consultations menées auprès des intervenants -- dont l'industrie pharmaceutique, les gouvernements et les groupes de défense des intérêts des consommateurs/patients -- les Lignes directrices révisées sont aujourd'hui plus claires, plus transparentes et plus pertinentes pour l'environnement pharmaceutique moderne.

Le Conseil a publié la version révisée de ses Lignes directrices en juin 2009, mais celles-ci n'entreront en vigueur que le 1^{er} janvier prochain. Au nombre des stratégies visant à réduire les risques associés à l'opérationnalisation des Lignes directrices révisées, citons une communication de grande ampleur avec les brevètes et les autres intervenants au moyen de séances de briefing/d'information et de présentations.

En 2008-2009, plusieurs décisions et ordonnances rendues par le Conseil ont fait l'objet de requêtes en révision judiciaire.

Le 25 février 2008 un panel d'audience du Conseil a rendu une décision avec ses motifs dans l'affaire de Teva Neurosciences et du prix de son nouveau médicament Copaxone et a rendu son ordonnance le 12 mai 2008. Teva Neurosciences a répliqué en déposant une requête en révision judiciaire auprès de la Cour fédérale. La date à laquelle cette requête sera entendue n'a pas encore été fixée.

Dans une décision datée du 21 janvier 2008, le Conseil a confirmé sa compétence sur le prix du médicament Thalomid, un médicament distribué au Canada au titre du Programme d'accès spécial de Santé Canada. Celgene Corporation a déposé une requête en révision judiciaire de la décision dans le but d'infirmer la compétence du Conseil en ce qui concerne le prix de son médicament Thalomid. Dans une décision qu'elle a rendue le 17 mars 2009, la Cour fédérale a rejeté la décision du Conseil. Le procureur général du Canada a interjeté appel de la décision de la Cour fédérale auprès de la Cour d'appel fédérale. La date d'audience de cet appel n'est pas encore connue.

Dans la foulée de la publication, en août 2008, d'un Communiqué faisant état de l'obligation des brevètes de faire rapport au Conseil des avantages qu'ils consentent à leurs clients en application

| | | | |
|---|--|--|--|
| Priorités en matière de gestion | Obtenir un financement permanent des activités du Conseil plus généreux qui tiendrait compte d'un accroissement de ses activités de réglementation et de ses fonctions administratives. | | |
| Type | Nouvelle | | |
| Progrès accompli | Satisfait à toutes les attentes Le 4 septembre 2008, le Conseil du Trésor a pour l'exercice 2009-2010 majoré de 4,7 millions de dollars (excluant le régime d'avantages sociaux des employés) notre Budget supplémentaire des dépenses (B) et de 5,6 millions de dollars les niveaux de référence du crédit 35 (Dépenses du programme). | | |
| Liens avec le résultat stratégique | Ce financement additionnel a permis au CEPMB de s'adjoindre les ressources nécessaires pour bien s'acquitter de son mandat de réglementation qui est de s'assurer que les produits médicamenteux brevetés ne sont pas vendus au Canada à des prix excessifs, et ce, dans les intérêts des Canadiens. | | |

| | | | | |
|---|---|--------------|---|--|
| Les nouvelles Lignes directrices facilitent la conformité volontaire. | Les examens des prix des médicaments brevetés sont effectués dans des délais raisonnables | Permanente | <p>Satisfait à toutes les attentes</p> <p>95 % des produits médicamenteux brevetés lancés sur le marché en 2008 ont été soumis en 2008 à l'examen du prix, de manière à déterminer si le prix est ou non conforme aux Lignes directrices.</p> <p>De même, les prix de 99 % des produits médicamenteux existants ont été vérifiés en 2008.</p> | <p>En améliorant le délai d'examen des prix d'un produit médicamenteux breveté, le Conseil protège les intérêts des consommateurs.</p> |
| Les brevets ne vendant pas leurs produits médicamenteux à des prix considérés excessifs, l'accès aux produits médicamenteux brevetés est devenu plus abordable pour les Canadiens et pour le régime canadien de soins de santé. | Les prix de 87 % des produits médicamenteux brevetés ont été jugés conformes aux Lignes directrices du Conseil. | Déjà établie | <p>Satisfait à presque toutes les attentes</p> <p>Les prix de 87 % des produits médicamenteux brevetés ont été jugés conformes aux Lignes directrices du Conseil.</p> | <p>Les brevets ne vendant pas leurs produits médicamenteux à des prix considérés excessifs, l'accès aux produits médicamenteux brevetés est devenu plus abordable pour les Canadiens et pour le régime canadien de soins de santé.</p> |

Les différentes priorités du CEPMB ont un lien avec l'objectif stratégique : « Les médicaments brevetés ne peuvent être vendus au Canada à des prix excessifs, afin de protéger les intérêts de la population canadienne et leur régime de soins de santé. La population canadienne est également tenue informée des tendances de l'industrie pharmaceutique. »

| | | | | | |
|---------------------------|---------------------------------|------------|---|--|---|
| Priorités opérationnelles | Révision des Lignes directrices | Permanente | Satisfait à presque toutes les attentes La toute dernière ronde de consultations a commencé en mars 2009. La version définitive des Lignes directrices révisées a été publiée le 9 juin 2009. Les Lignes directrices révisées doivent entrer en vigueur le 1 ^{er} janvier 2010. | Les Lignes directrices révisées rendent le processus d'examen du prix plus transparent, plus juste et ses résultats plus prévisibles, ce qui aide les brevets à fixer les prix de leurs produits médicamenteux brevétés à un niveau qui ne devrait pas être jugé excessif. Les Lignes directrices révisées sont plus faciles à comprendre et permettent une plus grande latitude dans des situations d'exception, ce qui devrait favoriser la conformité des brevets en vertu de la Loi. | Liens avec le résultat stratégique ¹ |
| | | Type | Progrès accompli | | |

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Du budget total de la première AP, la somme de 2,2 millions de dollars a fait l'objet d'une affectation à but spécial qui doit être utilisée pour couvrir les coûts d'audience. De ce montant, la somme de 1,4 million de dollars n'était plus disponible en 2008-2009 du fait que certaines affaires faisant l'objet d'une audience ont contre toute attente été réglées au moyen d'un engagement de conformité volontaire et que d'autres qui devaient faire l'objet d'une audience ont été reportées pour permettre plus ample négociation avec le breveté. L'autre écart (première et deuxième AP) est attribuable aux délais de dotation de postes nouveaux et existants.

| | | | | | | |
|--|-------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| | Total | 7 432,4 \$ | 5 842,0 \$ | 5 842,0 \$ | 11 159,6 \$ | 8 050,2 \$ |
| que des facteurs d'augmentation des coûts. | | | | | | |

| Activité de programme | 2007-2008 Dépenses réelles | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
|---|-------------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------|------------------|--|
| | | | | | | |
| AP 1 : Conformité et pratique de prix non excessifs pour les médicaments brevetés | 5 706,5 \$ | 3 194,0 \$ | 3 194,0 \$ | 7 955,0 \$ | 5 263,1 \$ | Des Canadiens en santé : veiller à ce que les produits pharmaceutiques brevetés ne soient pas vendus au Canada à des prix excessifs. |
| AP 2 : Tendances relatives aux produits pharmaceutiques | 1 725,9 \$ | 2 648,0 \$ | 2 648,0 \$ | 3 204,6 \$ | 2 787,1 \$ | Des Canadiens en santé : <ul style="list-style-type: none"> • Éclairer le processus de prise de décisions en faisant rapport des tendances des prix des produits pharmaceutiques et des dépenses de R-D que les brevets ont engagées au Canada; • Effectuer des analyses critiques des tendances des prix des produits pharmaceutiques brevetés, de l'utilisation faite de ces produits et de leurs coûts afin que le régime canadien de soins de santé ait une meilleure compréhension de l'utilisation faite des médicaments d'ordonnance ainsi |

2008-2009

| | | |
|--|--|---|
| <p>Résultat stratégique : Les médicaments brevetés ne peuvent être vendus au Canada à des prix excessifs, afin de protéger les intérêts de la population canadienne et leur régime de soins de santé. La population canadienne est également tenue informée des tendances de l'industrie pharmaceutique.</p> | | |
| Indicateurs de rendement | Objectifs | Rendement de 2008-2009 |
| <p>Au Canada, les prix des médicaments brevetés se situent dans la fourchette de leurs prix de vente dans les sept pays de comparaison nommés dans le Règlement.</p> | <p>Au Canada, les prix des médicaments brevetés se situent dans la fourchette de leurs prix de vente dans les sept pays de comparaison nommés dans le Règlement.</p> | <p>En 2008, les prix au Canada dépassaient légèrement la médiane de leurs prix de vente dans les sept pays de comparaison. Vous trouverez de plus amples renseignements dans le graphique 12 de notre rapport annuel 2008 (http://www.pmprb-cepmh.gc.ca/francais/view.asp?x_91&imp68)</p> |

Sommaire — Rendement

Ressources financières pour 2008–2009 (en milliers de dollars)

| | | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------------|
| Dépenses prévues | 5 842,0 \$ | 11 159,6 \$ | 8 050,2 \$ |
| Total des autorisations | | | Dépenses réelles |

Ressources humaines pour 2008–2009 (ETP)

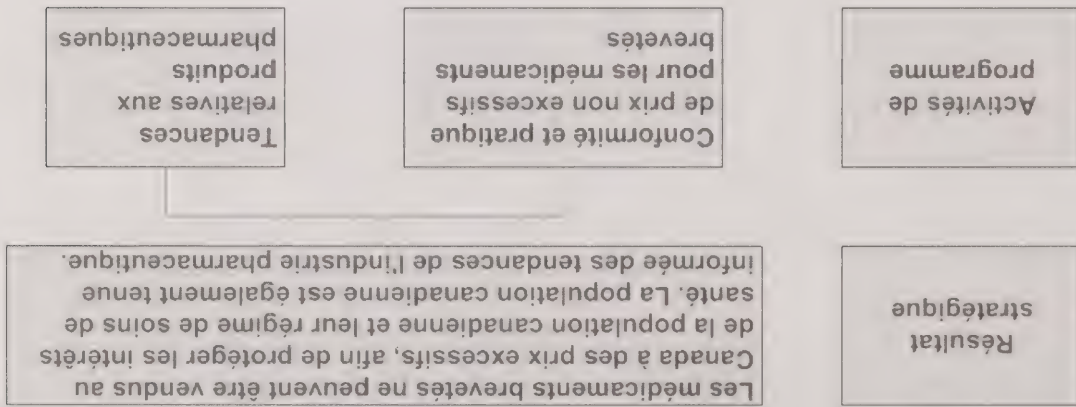
| | | | |
|--------------------|------|------|-------|
| Ressources prévues | 46,0 | 49,0 | (3,0) |
| Ressources réelles | | | Écart |

Le 4 septembre 2008, le CEPMB a reçu confirmation du Conseil du Trésor que des ressources additionnelles lui avaient été consenties pour lui permettre de continuer de bien exercer son mandat de réglementation. En conséquence, une partie importante (4,7 millions de dollars) des dépenses autorisées ont été reportées à février 2009, soit jusqu'à ce que soit approuvé le Budget supplémentaire des dépenses (B). Le Conseil a essentiellement affecté ses dépenses aux grandes activités de révision de ses Lignes directrices sur les prix excessifs et aux activités courantes d'examen de prix, d'enquêtes et d'audiences.

En ce qui concerne les ETP, le CEPMB a engagé le processus de dotation de postes clés après avoir obtenu le 4 septembre 2008 confirmation de l'approbation de crédits supplémentaires. Le processus de dotation était encore cours à la fin de l'exercice financier et a débordé dans le nouvel exercice.

Résultat stratégique et l'Architecture des activités de programme

Le C'EPMB compte un résultat stratégique (RS) et deux activités de programme (AP) — à savoir la réglementation et les rapports. Ce résultat et ces activités sont illustrés dans le graphique présenté ci-après.



Conformité et pratique de prix non excessifs pour les médicaments brevétés

Le C'EPMB exerce un contrôle sur les prix des médicaments brevétés vendus par les détenteurs de brevets au Canada pour usage humain ou pour usage vétérinaire aux grossistes, aux hôpitaux, aux pharmacies et autres clients. Au titre de cette activité de programme, le C'EPMB passe en revue les prix demandés par les brevets pour leurs médicaments brevétés en fonction des facteurs d'examen des prix prévus dans la *Loi sur les brevets* afin de s'assurer que ces prix ne sont pas excessifs. Lorsque, à l'issue d'une audience publique, il apparaît que le prix d'un médicament est excessif sur un marché, le Conseil peut rendre une ordonnance obligeant le breveté à réduire le prix de son médicament et à prendre les mesures qui lui sont dictées pour rembourser les recettes excessives qu'il a tirées de la vente de son médicament à des prix excessifs.

Tendances relatives aux produits pharmaceutiques

Au titre de cette activité de programme, le Conseil d'examen du prix des médicaments brevétés (C'EPMB) analyse les tendances en matière de prix des produits pharmaceutiques ainsi que les dépenses en recherche-développement effectuées par les détenteurs de brevets pharmaceutiques. Il effectue également des analyses essentielles des tendances des prix des médicaments distribués sous ordonnance, de l'utilisation faite de ces médicaments et des coûts qu'ils occasionnent et collige de l'information sur les prix des médicaments non brevétés distribués sous ordonnance. Dans son rapport annuel au Parlement qu'il soumet par l'intermédiaire du ministre de la Santé et dans d'autres études spéciales, le C'EPMB fait rapport de l'information qu'il collige, des résultats de ses examens des prix des médicaments et de ses activités d'application de prix non excessifs pour les médicaments brevétés.

brevetés et non brevetés ni sur les honoraires des pharmaciens. La distribution, l'ordonnance et le remboursement des médicaments ne relèvent pas non plus de sa compétence.

En vertu du *Règlement sur les médicaments brevetés*, les brevetés doivent informer le CEPMB de leur intention de vendre un nouveau produit médicamenteux breveté sur le marché canadien. Après leur première vente, les brevetés doivent faire rapport au CEPMB du prix de vente de leur produit médicamenteux et de la quantité vendue. Par la suite, pour chaque semestre, ils doivent faire rapport des prix et des ventes au Canada des différentes concentrations de leurs produits médicamenteux aux fins de la réglementation de leurs prix.

Même s'ils ne sont pas tenus de faire approuver au préalable les prix de vente de leurs produits médicamenteux, les brevetés doivent respecter à la lettre les dispositions de la Loi pour que les prix de vente au Canada de leurs produits médicamenteux brevetés ne soient pas excessifs. Lorsque, à l'issue d'une audience publique, il apparaît que le prix d'un médicament vendu sur un marché canadien est excessif, le Conseil peut rendre une ordonnance qui oblige le breveté à réduire le prix de son médicament et à appliquer les mesures qui lui sont dictées pour rembourser les recettes excessives encaissées.

Rapport

Le CEPMB rend annuellement compte de ses activités au Parlement par le truchement du ministre de la Santé. Le rapport annuel, qui porte sur l'année civile terminée, présente également une analyse des tendances des prix de tous les médicaments et fait rapport des dépenses de R-D des brevetés au Canada. Par ailleurs, en vertu de l'article 90 de la Loi, le ministre de la Santé a confié deux responsabilités additionnelles au CEPMB, à savoir le Système national d'information sur l'utilisation des médicaments prescrits (SNIUMP) et les suivi et rapport des tendances des prix des médicaments non brevetés distribués sous ordonnance.

Système national d'information sur l'utilisation des médicaments prescrits (SNIUMP)

Depuis 2001, en vertu d'une entente intervenue entre les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Santé, le CEPMB effectue des recherches au titre du SNIUMP. Le SNIUMP a pour fonction de produire des analyses critiques des prix des médicaments distribués sous ordonnance, de l'utilisation faite de ces médicaments et des tendances observées au niveau de leurs coûts et d'en fournir les résultats au régime canadien de soins de santé pour améliorer sa compréhension de la façon dont les médicaments d'ordonnance sont utilisés au Canada et des facteurs d'augmentation des coûts.

Prix des médicaments non brevetés distribués sous ordonnance

En 2005, intervenant aux noms des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Santé, le ministre de Santé Canada a chargé le CEPMB d'exercer un suivi des prix des médicaments non brevetés distribués sous ordonnance et de faire rapport des tendances observées. Les ministres de la Santé souhaitent ainsi constituer une source d'information centralisée de données fiables sur les prix de ces médicaments. Depuis avril 2008, les études sur les prix des médicaments non brevetés distribués sous ordonnance sont effectuées au titre du SNIUMP.

Section 1 — Survol du Conseil

Raison d'être

Le mandat du Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés (CEPMB) comporte les deux volets suivants :

Réglementation — Veiller à ce que les prix auxquels les brevets vendent leurs produits médicamenteux brevetés au Canada ne soient pas excessifs.

Rapport — Faire rapport sur les tendances des prix des produits médicamenteux ainsi que sur les dépenses des brevets dans la R-D au Canada.

Responsabilités

Le CEPMB est un organisme indépendant qui détient des pouvoirs quasi judiciaires. Il a été créé par le Parlement en 1987 en vertu des révisions apportées à la *Loi sur les brevets* (projet de loi C-22). En 1993, la Loi a été modifiée à nouveau (projet de loi C-91). Ces révisions avaient pour but d'adapter la Loi aux changements que le gouvernement avait apportés au régime de gestion des brevets pharmaceutiques.

Réglementation

Le CEPMB vérifie les prix auxquels les brevets vendent leurs produits médicamenteux brevetés pour usage humain ou pour usage vétérinaire distribués sous ordonnance ou en vente libre aux grossistes, aux hôpitaux, aux pharmacies et autres clients canadiens et veille à ce que ces prix ne soient pas excessifs. Le CEPMB réglemente le prix de chaque médicament breveté, plus précisément de chaque concentration de chaque forme posologique de chaque produit médicamenteux breveté offert sur le marché canadien. C'est généralement à ce niveau que Santé Canada attribue le numéro d'identification de drogue (DIN) en vertu du processus d'attribution de l'Avis de conformité.

La Cour d'appel fédérale a déterminé les conditions où, légalement, un brevet est lié à un médicament. De l'avis de la Cour, il doit exister entre le brevet et le médicament « un lien si tenu soit-il », ce qui suppose une application assez vaste de la compétence du Conseil. La compétence du Conseil s'applique aux produits médicamenteux dont le brevet porte sur son ingrédient actif, mais également aux produits médicamenteux auxquels un brevet est lié, que ce brevet porte sur un procédé de fabrication, un mode d'administration, une forme posologique, l'indication-utilisation, la préparation ou autre. Les produits médicamenteux brevetés ne sont pas nécessairement non plus des produits de marque. En effet, certains fabricants de produits génériques sont assujettis à la compétence du Conseil du fait qu'ils vendent en vertu d'une licence d'exploitation le même produit que le produit de marque ou, encore, qu'ils sont titulaires d'un brevet visant le procédé de conditionnement ou de traitement de produits.

Le CEPMB n'est pas habilité à régler les prix des produits médicamenteux non brevetés. Il n'a aucun droit de regard sur les prix de vente au gros et au détail des produits médicamenteux

effectuer ses examens de prix et mener s'il y a lieu des enquêtes dans des délais raisonnables et pour tenir des audiences si nécessaire.

En 2008-2009, le CEPMB a continué d'effectuer des analyses et de publier des rapports de ses conclusions au titre du Système national d'information sur les médicaments prescrits (SNIUMP) et ce, en consultation avec les régimes fédéraux, provinciaux et territoriaux d'assurance-médicaments participants et en collaboration avec l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS).

Le CEPMB ne ménage aucun effort pour bien exercer son mandat de réglementation et de rapport. Il continue également d'exercer une surveillance vigilante de l'évolution de l'environnement pharmaceutique pour ainsi être en mesure d'adapter la façon dont il s'acquitte de son mandat.



Brien G. Benoit, MD
Président

Message du Président

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009 du Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés (CEPMB).

Le CEPMB est un organisme indépendant qui détient des pouvoirs quasi judiciaires. Créé par le Parlement en 1987 en vertu de la *Loi sur les brevets*, le Conseil est investi d'un double mandat, à savoir d'un mandat de réglementation et d'un mandat de rapport. En vertu de son mandat de réglementation, le CEPMB veille à ce que les médicaments brevetés ne soient pas vendus au Canada à des prix excessifs. En vertu de son mandat de rapport, le CEPMB fait rapport des tendances des prix des produits pharmaceutiques et des dépenses des brevets dans la recherche et développement au Canada. Le CEPMB contribue également d'une façon générale à l'amélioration de la condition de santé de la population canadienne en protégeant les intérêts des consommateurs et du régime canadien de soins de santé. À cette fin, il s'assure que les produits pharmaceutiques brevetés ne sont pas vendus à des prix excessifs et tente dans toute la mesure du possible d'éclairer le processus de prise de décisions.

En 2008, 1 260 produits pharmaceutiques brevetés étaient assujettis à la compétence du Conseil. De ce nombre, 78 étaient nouveaux et l'objet d'un premier rapport au Conseil.

La capacité du CEPMB de bien s'acquitter de son mandat de réglementation dépend de la pertinence et de l'efficacité de ses Lignes directrices sur les prix excessifs (Lignes directrices) et de sa capacité de tenir des audiences lorsque telle avenue s'impose.

En 2005, le Conseil a engagé l'examen de ses Lignes directrices sur les prix excessifs et, à cette fin, a consulté ses principaux intervenants comme le prévoit la *Loi sur les brevets*. En 2008-2009, le processus a avancé d'une façon importante avec la publication de deux Avis et commentaires sur les modifications proposées aux Lignes directrices. La dernière ronde de consultations s'est déroulée au printemps 2009. Les Lignes directrices ont été publiées en juin 2009 et leur date d'entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} janvier 2010. Des séances d'information sont actuellement offertes et l'incidence des modifications apportées au Règlement est évaluée sur une base constante.

En 2008, le Conseil a émis quatre Avis d'audience, nommément dans l'affaire de Apotex pour défaut de soumettre son rapport et dans l'affaire concernant le prix de vente de son médicament Apo-Salvent exempt de CFC; et dans l'affaire de ratiopharm Inc. pour défaut de soumettre son rapport et dans l'affaire du prix de son médicament ratio-Salbutamol HFA. Le 16 mars 2009, le Conseil a émis un autre Avis d'audience, celui-là dans l'affaire d'Amgen Canada Inc. et du prix de son médicament Neulasta.

Afin que le Conseil dispose des ressources requises pour bien exercer son mandat de réglementation, le Conseil du Trésor a, le 4 septembre 2008, autorisé l'octroi de crédits supplémentaires au CEPMB. Grâce à ces nouvelles ressources, le CEPMB disposera des moyens nécessaires pour bien mettre en œuvre ses Lignes directrices révisées et pour en faire le suivi, pour tenir des séances d'information à l'intention des brevets et autres intervenants, pour

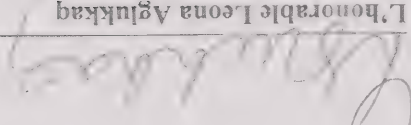
Table des matières

| | |
|---|----|
| Message du Président | 5 |
| Section 1 — Survol du Conseil | 7 |
| Raison d'être | 7 |
| Responsabilités | 7 |
| Résultat stratégique et l'Architecture des activités de programme | 9 |
| Sommaire — Rendement | 10 |
| Ressources financières | 10 |
| Ressources humaines | 10 |
| Sommaire du rendement | 11 |
| Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques | 13 |
| Analyse des risques | 16 |
| Profil des dépenses | 17 |
| Postes votés et postes législatifs | 19 |
| Section 2 — Analyse des activités de programme par résultat stratégique | 21 |
| Résultat stratégique | 21 |
| Activités de programme | 22 |
| Section 3 — Renseignements supplémentaires | 27 |
| Principales données financières | 27 |
| Liste des tableaux supplémentaires | 28 |
| Autres publications d'intérêt | 28 |

Conseil d'examen du prix des
médicaments brevetés

2008-2009

Rapport ministériel sur le rendement


L'honorable Leona Aglukkaq
Ministre de la Santé

Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) constitue un élément clé du cycle de la planification. La surveillance, de l'évaluation et du compte rendu des résultats au Parlement et aux Canadiens. Les RMR sont au cœur de la responsabilisation et de la gestion axée sur les résultats au gouvernement.

Les ministères et organismes sont invités à préparer leur rapport d'après les principes du gouvernement du Canada pour la présentation de rapports. Ces principes sont le fondement conceptuel de la préparation des RMR et s'inscrivent dans les pratiques actuelles recommandées en matière de rapports publics.

Selon ces principes, des rapports efficaces sur le rendement fournissent un compte rendu concis, cohérent, fiable et équilibré du rendement d'une organisation en rapport avec ses plans, ses priorités et les résultats prévus. Le RMR met l'accent sur les résultats en faisant un compte rendu non seulement des activités et des extrants qui ont été réalisés, mais également des progrès accomplis pour atteindre les résultats stratégiques – les avantages durables pour les Canadiens et la société canadienne. Le rendement y est mis en contexte et est relié aux plans et aux résultats prévus (on explique les modifications pertinentes apportées), les principaux risques et défis à relever pour l'obtention des résultats y sont présentés et l'on discute des risques et des défis principaux qui ont une incidence sur le rendement de l'organisation. Un RMR efficace établit un lien solide entre les ressources et les résultats pour montrer ce que l'on a accompli au moyen d'une gestion rigoureuse des fonds publics. On y rend également compte des résultats réalisés en association avec d'autres organisations gouvernementales et non gouvernementales. En dernier lieu, le RMR est crédible et équilibré parce que le rendement déclaré y est étayé d'éléments d'information probants et impartiaux et parce qu'on y discute des leçons apprises.

Le présent RMR ainsi que celui de beaucoup d'autres organisations, est disponible dans le site Internet du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre-summ.asp>. Les lecteurs qui veulent obtenir une revue pan gouvernementale détaillée de la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que nation peuvent consulter *Le rendement du Canada 2008-2009*, qui est structuré en fonction de quatre grands secteurs de dépenses (affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales). Ce rapport est disponible à la page du Carrefour de la planification et du rendement du site Web du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpt/home-accueil-fra.aspx>. Le *Survivir Rapports sur le rendement 2008-2009*, également disponible à la page du Carrefour, sert de document directeur pour les 92 RMR et comprend un aperçu global des dépenses réelles pour l'ensemble du gouvernement, qui est structuré en fonction des mêmes quatre grands secteurs de dépenses décrits dans le document *Le rendement du Canada*, et on y présente également des faits saillants des rapports sur le rendement des ministères et organismes.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer de façon continue l'information qu'il communique au Parlement et aux Canadiens. La rétroaction des lecteurs est importante pour assurer une amélioration constante des RMR et des autres documents relatifs au Budget des dépenses. Pour tout commentaire ou toute question, veuillez communiquer par courriel avec la Division de la responsabilisation et des rapports au Parlement du Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse prad-drrp@tbs-sct.gc.ca.

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

- Partie I – Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.
- Partie II – Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.
- Partie III – Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par résultat stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(7) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMIR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes qui dépendent des crédits parlementaires et qui sont désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre librairie local ou par la poste auprès des Éditions et Services de dépôt Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (Ottawa (Ontario) KIA 0S5

Téléphone : 613-941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : <http://publications.gc.ca>
No. de catalogue : BT31-4/64-2009
ISBN 978-0-660-64351-9



Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2009



3 1761 11549751 3